



### INFORME DE AUDITORÍA - FINAL

Nombre de la Auditoría:	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC METROCALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN			Fecha del Informe	Preliminar: 26 de Septiembre de 2022
Líder de Proceso/Directivo/Jefe/Dependencia:	Ing. JUAN CARLOS ECHEVERRY DIAZ - Director Oficina de Planeación			Definitivo:	30 de Septiembre de 2022
Nombre del Auditor Líder:	Nelson Augusto Grisales Serrano	Nombre del Jefe Oficina de Control Interno:	Yamileth Arango Bustamante		
Nombre del(los) Auditor(es) de Apoyo:	Debbis Liliana Ramírez López - Erik Daniel Mina Tobar.				

#### INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA

Fecha de:

Reunión de Apertura:	11/08/2022	Reunión de Cierre:	30/09/2022	Ejecución de la Auditoría:	Desde: 11/08/2022	Hasta: 16/09/2022
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el grado de conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Entidad.					
Alcance de la Auditoría:	Se evaluarán los procesos internos de la Entidad según los requerimientos establecidos dentro de la norma de calidad ISO 9001:2015, para el alcance de "Planeación, control y evaluación de la gestión de la operación del sistema integrado e 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".					
Criterios de la Auditoría:	Norma ISO 9001:2015 donde se verificarán los requisitos del SGC. La Resolución No. 912.110.24 del 31 de Julio del 2019 por la cual se adopta "La Política de Administración de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital de MetroCali S.A." Plan de Mejoramiento Suscrito por la Entidad al Informe de Auditoría Externa SGC 2021. Planes de Mejoramiento Suscritos por cada Proceso de acuerdo a la Auditoría Interna del 2021.					

#### RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

##### HALLAZGOS:

Aspectos Positivos (Fortalezas):	
No.	Descripción
<b>GESTIONAR COMUNICACIONES:</b>	
1	Se encuentra disposición por parte del equipo de Comunicaciones para la atención de la Auditoría.
2	Se identifica seguimiento mensual y trimestral a los indicadores, identificando los riesgos y realizando los seguimientos de control.
3	Se identifica que el proceso de Gestionar Comunicaciones viene realizando unas acciones específicas como son: Incentivar el sentido de pertenencia socializando metas y logros, Promoviendo los valores corporativos desde la visión de administración, innovando en los productos y contenidos de la comunicación interna.
4	Se identifica que el proceso de Comunicación ha ido creciendo en cuanto a su cobertura gracias al uso de las redes sociales y otros canales.
<b>REALIZAR GESTIÓN TECNOLÓGICA:</b>	
1	Los indicadores del proceso se encuentran actualizados y con sus respectivas fichas técnicas.
2	Se identifican avances en lo que tiene que ver con la Arquitectura Empresarial, Gobierno Digital y Seguridad y Privacidad de la Información de la Entidad.
3	Se cuenta con el PETI, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, se encuentran publicados y actualizados para la vigencia 2022.
4	Se identifica la Matriz de Riesgos actualizada y con su seguimiento conforme a la metodología establecida.
5	Se evidencia la relación de Informes de Supervisión a los contratos con responsabilidades propias de la dependencia.
6	El proceso cumple con los Procedimientos, Manuales e Instructivos establecidos para la prestación del servicio y la operabilidad del sistema.
7	Se da cumplimiento a los requerimientos de ley y directrices establecidas por la Gestión Documental de la Entidad.
<b>GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA:</b>	
1	La información requerida en el proceso auditor fue atendida oportunamente por parte de la Dependencia.
2	Funcionarios en total disposición para la entrega y archivo de la información correspondiente.
3	Los Indicadores de Gestión de los Subprocesos se tienen al día, se cuenta con sus respectivas Fichas Técnicas y seguimientos mes a mes.
4	Se identifica la Matriz de Riesgos de cada Subproceso, cuenta con sus respectivos seguimientos.
5	Los Subprocesos cuentan con los productos asociados a las Salidas a través de la Caracterización del mismo.
6	A la fecha de la presente Auditoría Interna se identifica que las Obras de Recuperación y Reconstrucción de las Estaciones y Terminales del SITM-MIO que se encuentran relacionadas en el PMyRI 2021 su avance físico es del 100%.
7	Se identifica que por parte de la Oficina de Gestión Predial se han realizado actividades en pro de cumplir con lo establecido y suscrito en el Plan de Mejoramiento correspondiente a la Auditoría Interna el SGC 2021.
8	Se identifican los seguimientos e informes por parte de los interventores y supervisores de cada proyecto en ejecución, están en cada expediente (Actas, visitas de campo con material fotográfico, planimetría, entre otros soportes).
9	Se realizan Comités de Obra de manera Semanal donde se aclaran, plantean, proponen, solucionan todas las inquietudes pertinentes a los proyectos de infraestructura que se están ejecutando o se van a ejecutar.
10	Se identifica que la Dependencia a cumplido con la ejecución del PMyRI 2021 y 2022.
11	Se replantea el Plan de Mantenimiento de la Infraestructura para buscar lo antes posible la reactivación del servicio del SITM-MIO.
12	Se realizan de forma pertinente las supervisiones a los contratos de Diseño y Licitaciones, los de Construcción de Obras de Infraestructura y los de Recuperación y Mantenimiento de la Infraestructura.
<b>GESTIONAR DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:</b>	
1	Se identifica que el personal adscrito al Proceso se encuentra comprometido y dispuesto al desarrollo del proceso auditor.
2	Funcionarios en total disposición para la entrega y archivo de la información correspondiente.
3	Los Indicadores de Gestión de los Subprocesos se tienen al día, se cuenta con sus respectivas Fichas Técnicas y seguimientos mes a mes.
4	Se identifica la Matriz de Riesgos de cada Subproceso, cuenta con sus respectivos seguimientos.
5	El Comité Directivo el cual se desarrolla de manera semanal, permite el seguimiento continuo a los temas estratégicos que se desarrollan en la entidad para la toma de decisiones y acciones oportunas.
6	Se identifica el compromiso por parte del personal adscrito a la Dirección para el acompañamiento, desarrollo y actualización de la Base Documental de la Entidad.
7	Se identifica que el Plan Estratégico de la Entidad 2022-2025 se ha trabajado dentro de los lineamientos del Departamento Administrativo del Departamento Administrativo de la Función Pública, en este momento se encuentra en revisión y se espera contar con el Documento definitivo para el mes de Octubre.
8	Se identifica la Matriz de Partes Interesadas Institucional, la cual permite identificar de manera consolidada, las partes interesadas relacionadas con la entidad, por proceso, requisitos y tipo de requisito.
9	El Fortalecimiento para la Gestión de los Riesgos (de Gestión y Corrupción) por parte de los Líderes de cada Proceso, este trabajo se ha realizado con el acompañamiento y soporte metodológico del personal de la Dirección en aras de cumplir con lo establecido en la Política de Administración de Riesgos de la Entidad.
10	Se identifica que la Dirección ha desarrollado las actividades establecidas desde el Plan de Acción de la Entidad para consolidar el compromiso del personal frente al SGC, al momento de la Auditoría se evidencia la realización de capacitaciones y el envío de boletines, así como, los Seguimientos a Indicadores, Partes Interesadas y Listado Maestro de Documentos.
11	Se identifican la realización de las Actividades establecidas en los Planes de Mejoramiento suscritos en respuesta a las Auditorías Interna y Externa del SGC realizadas.
12	Se identifica que las Caracterizaciones de los Subprocesos relacionados con la Dirección se ecogan las observaciones realizadas en la Auditoría Interna anterior. Se trabaja en la actualización de las Caracterizaciones de los demás Procesos de la Entidad.
13	Se evidencia que para la Vigencia 2022 se retomó el desarrollo de los Talleres de Planeación Estratégica, el día 2 de Abril de 2022 se desarrolla el Taller No. 6
14	Se evidencia presentación en Power Point del trabajo realizado dentro de los Talleres de Planeación Estratégica frente a la revisión de los Riesgos Estratégicos, dentro del Taller No. 6 realizado se identificaron (6) y se establecieron sus Causas, Controles y Acciones.
<b>GESTIONAR EL SERVICIO:</b>	

1	Se ha logrado restablecer de forma gradual la Operación en el SITM-MIO posterior a los hechos vandálicos del 2021 y del proceso de Reconstrucción y Recuperación de la Infraestructura del SITM-MIO. Este trabajo se ha desarrollado de manera articulada con la Unión Temporal de Recaudo y Tecnología – UTRYT, los Concesionarios, la Policía Metropolitana y las Secretarías de Seguridad y Justicia y Movilidad.
2	Se identifica que a la fecha de la Auditoría se han elaborado cuatro (4) PSO, en ellos se logra evidenciar como se ha dado el proceso de habilitación de Estaciones y Terminales para la prestación del Servicio, así como, la operación de nuevas rutas o aquellas que se encontraban suspendidas, ajustes en horarios, ampliación de cobertura del servicio, entre otras actividades.
3	Se identifica la disponibilidad del personal adscrito a la Dependencia para la atención y suministro de Información para esta Auditoría.
4	La Dependencia presenta de forma continua informes 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, lo cual, permite el seguimiento y análisis de la información sobre la gestión en la prestación del servicio.
5	Los Indicadores de Gestión de los Subprocesos se llenan el día, se cuenta con su respectivas Fichas Técnicas y seguimientos mes a mes.
6	Se identifica la Matriz de Riesgos de cada Subproceso, cuenta con su respectivos seguimientos.
7	Los Subprocesos cuentan con los productos asociados a las Salidas a través de la Caracterización del mismo.
8	La Dependencia se encuentra en constante revisión y/o actualización de su Base Documental.
9	Se identifica 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.
10	Se identifica que la gestión realizada a la operación mediante la conciliación de la Bitácora del SITM-MIO permite revisar, analizar y tomar medidas frente a las novedades que se presentan durante la Operación.
11	Se evidencian los comunicados internos de los presuntos incumplimientos generados por los concesionarios a la Operación en cuanto a su disponibilidad de flota y prestación del servicio, estos son enviados a la Oficina de Contratación para dar inicio a su respectivo proceso jurídico.
12	Se identifica seguimiento al Desempeño de la Flota haciendo uso de herramientas estadísticas, lo cual permite hacerle un seguimiento mas detallado de acuerdo a los kilómetros desarrollados.
13	A través del aplicativo POWER BI se permite hacer seguimiento al índice de cumplimiento, índice de puntualidad, al comportamiento de la demanda por perfil horario, por tipo de servicio (trunca, pretrunca y alimentación) 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 (ICNS) 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.
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA:</b>	
1	Desde el Subproceso de Gestión Documental y el Comité Interdisciplinario de Profesionales fue aprobada la Codificación numérica que identifica cada Dirección y Oficina teniendo en cuenta el Organigrama de la Entidad, lo cual no
2	Se realizaron capacitaciones a las Dependencias sobre los lineamientos para las Transferencias, Retenciones y los inventarios documentales, y se impartieron asesorías personalizadas para una mayor eficacia en la entrega de dichos documentos dando cumplimiento al programa anual de capacitaciones.
3	Desde el subproceso de Administrar Bienes y Servicios (Almacén) se desarrolló un indicador de autogestión interna que permite ejercer un mayor control en los inventarios de los activos fijos de la entidad.
<b>GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE:</b>	
1	Se evidenciaron en la página WEB de la entidad los informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y Denuncias recopiladas de la Vigencia 2022.
2	Activación de BIBLIOMIO desde el mes de agosto en la Terminal Paso del Comercio, generando un espacio de interacción con la comunidad.
3	Desde el subproceso Realizar Mercados en procura de incrementar la demanda SITMIO, desarrolló estrategias enfocadas a potenciar las rutas P82D y P21C, con lo cual se logró incremento de la demanda movilizándolo un aproximado de 2000 de usuarios semanal, dicha estrategia se llevo a cabo mediante socialización a través pauta en medios masivos. De igual manera adelantaron interacciones con los estudiantes de forma vivencial, a través de la socialización de cultura ciudadana, presentación del programa experiencia MIO (divulgación del buen uso del MIO).
4	El proceso Gestión Comercial y de Servicios inició las jornadas de personalización de tarjetas y entrega de información sobre los servicios y beneficios que ofrece el masivo a los estudiantes que empiezan su vida universitaria, visitando las diferentes universidades de la ciudad para que los estudiantes accedan a los beneficios que ofrece movilizarse en el sistema. Así mismo, se brindó la información sobre las rutas, horarios y la ruta turística.
5	Dentro de las Estrategias de Marketing que se adelantaron desde la Dirección Comercial se busca potenciar la Ruta Turística, con el objetivo de convertirla en uno de los principales atractivos turísticos de la ciudad, y potenciando así mismo los usos del sistema.
6	El Proceso de Gestión Comercial y de Servicio cuenta con un personal totalmente comprometido con las actividades y metas del proceso; su líder particularmente conoce claramente los roles y las responsabilidades del talento humano con el que cuenta y orienta todos sus esfuerzos en la consecución de los objetivos planteados y la capacidad para conseguir las metas trazadas.
<b>GESTIÓN FINANCIERA:</b>	
1	La Dirección Financiera atendiendo a las oportunidades de mejora establecidas en la auditoría del SGC vigencia 2021 implementa una herramienta de control para el proceso de radicación de cuentas de cobro por parte del personal de la entidad, esto con el fin de minimizar las devoluciones y reprocesos en las mismas.
2	La entidad a través de la Dirección Financiera gestionó y recibió recursos por valor de \$3.400 Millones por parte de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali para la vigencia 2022, con el objetivo de realizar los pagos de nómina, aportes parafiscales y libre destinación para el cumplimiento de otros gastos de funcionamiento de la entidad.
3	Se destaca el uso de la Herramienta de EJECUCIÓN PRESUPUESTAL ACUMULADA POR FUENTES Y USOS para el seguimiento y control del recurso que ingresa a la entidad por parte de la Participación Tarifaria – SITM, permitiendo detectar a tiempo el aumento o la disminución de la demanda mes a mes, y los otros ingresos que llegan a la entidad, para la toma de decisiones.
4	La Dirección Financiera cumpliendo con lo dispuesto por el MinHacienda solicita a su proveedor de la herramienta tecnológica (Software AWA), que esta sea actualizada conforme e lo dispuesto en el nuevo Catálogo de Clasificación Presupuestal para Entidades Territoriales y Descentralizadas - CCPET.
5	Se identifica el seguimiento mensual y trimestral a los Indicadores de Gestión que se encuentran actualizados y aprobados en la Caracterización.
<b>GESTIONAR CULTURA:</b>	
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 2022.
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 Ana en Movimiento.
5	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.
6	Los Indicadores de Gestión establecidos en la Caracterización se encuentran actualizados y aprobados.
<b>GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO:</b>	
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 permiten una constante mejora en el proceso.
3	El proceso respecto de los objetivos y metas, demuestre 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 2022.
6	El proceso logra 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.
<b>GESTIÓN JURÍDICA:</b>	
1	La Oficina de Contratación de manera paulatina ha ido adoptando los módulos del aplicativo SECOP II en el correspondiente a la contratación, lo que permite 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 subo en tiempo real y de fácil consulta por la ciudadanía y los organismos de control.
2	La Oficina de Defensa Judicial está enfocada en impartir lineamientos direccionados a fortalecer políticas de prevención del daño antijurídico, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales en procura de la protección de los intereses y el patrimonio de la entidad.
3	La oficina de Defensa Judicial gestiona de manera periódica la actualización de la base de datos que contiene la información de los procesos judiciales en los que Metro Cali S.A. Acuerdo de Restructuración es parte, y adicionalmente identifica las causas de litigiosidad según el tipo de proceso.
4	La Secretaría General y de Asuntos Jurídicos bi mensualmente envía a toda la entidad correo electrónico con información asociada a la actualidad jurídica en el documento denominado "Boletines Jurídicos".
<b>Oportunidades de Mejora / Aspectos a Mejorar :</b>	
No.	Descripción
<b>GESTIONAR COMUNICACIONES:</b>	
1	Pese a que el proceso a desarrollado acciones encaminadas al fortalecimiento de la consulta y el uso de los medios de comunicación interna, es importante reforzar este tema en asoció con el equipo Directivo de la entidad, con el fin que dichas herramientas sean óptimamente utilizadas.
2	A pesar que el proceso realiza su monitoreo inhouse, se hace necesario retomar dicha medición contratada de manera externa la cual le permita contar con un espectro mas amplio y poder así actualizar el panorama de la percepción de los usuarios.
<b>REALIZAR GESTIÓN TECNOLÓGICA:</b>	
1	Se identifica que pese a que el proceso cuenta con su Matriz de Riesgos de Gestión y de Corrupción y, además se hacen efectivos los monitoreos pertinentes, el equipo del proceso indica la necesidad de articular de manera global los Riesgos Digitales de la Entidad.

20

2	Debe el proceso continuar con el fortalecimiento respecto del compromiso del personal en general y Las Directivas frente a las actividades relacionadas con los dominios de Arquitectura Empresarial y Arquitectura de TI de la Entidad.	
3	Se hace necesario contar con una herramienta documental actualizada de la Infraestructura Tecnológica de la Entidad, lo anterior pese a que el proceso ya conoce e identifica el Inventario Tecnológico de la Entidad.	
<b>GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA:</b>		
1	Se requiere buscar la manera de agilizar la entrega de las Obras de Recuperación y Reconstrucción que conforman la infraestructura del SITM-MIO, con la finalidad de custodiar y preservar el estado de las mismas, entendiendo que en la actualidad existe un vacío frente a dicha entrega, toda vez que formalmente no se evidencia registro de entrega por parte de los contratistas de obra e intervinientes en la totalidad.	
<b>GESTIONAR DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:</b>		
1	Consolidar y fortalecer el desarrollo de Proyectos Internos de la Entidad, se identifica como una habilidad en la actualidad dentro del primer objetivo del Subproceso de Banco de Proyectos.	
<b>GESTIONAR EL SERVICIO:</b>		
1	Frente al manejo y control de la información que es requerida a los concesionarios, es importante que esta se encuentre disponible y conforme a lo que establece el clausulado de los contratos, con la finalidad de ser insumo de consulta y gestión tanto en el ejercicio de la supervisión como para los procesos auditores internos y/o externos.	
<b>GESTION ADMINISTRATIVA:</b>		
1	Pese a los seguimientos periódicos realizados desde el subproceso de la Gestión Documental, no ha sido suficiente, toda vez que falta una mayor participación por las partes de las dependencias de la entidad. Desde esta auditoría se sugiere que la Dirección Administrativa y financiera defina un mecanismo que permita establecer los plazos y el obligatorio cumplimiento en la entrega de las series y subseries codificadas y actualizadas según corresponda.	
2	Desde esta auditoría se sugiere hacer una revisión y ajuste al indicador número 2 del subproceso Gestión Documental que permite medir el cumplimiento de entrega a satisfacción de transferencias documentales por parte de la entidad.	
3	Desde la Oficina de Control Interno se sugiere a la Dirección Administrativa y Financiera fortalecer las actividades de mantenimiento correctivo y/o preventivo a la infraestructura física de la Entidad.	
4	Debido a las continuas observaciones realizadas al subproceso de Gestión Documental en las vigencias auditadas anteriormente, y por ser un proceso transversal, se sugiere que cada Dirección y/o Oficina establezca dentro su cronograma de actividades la entrega de transferencias e Inventarios documentales con pendientes a la fecha, en asocio de la asesoría metodológica de la Oficina de Gestión Documental.	
<b>GESTION COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE:</b>		
Ninguna		
<b>GESTION FINANCIERA:</b>		
1	Se recomienda al proceso la revisión y actualización periódica de la Base Documental publicada en la Plataforma SIGEM, para mitigar el riesgo de posibles fallas.	
<b>GESTIONAR CULTURA:</b>		
1	Teniendo en cuenta que el documento de MANUAL DE CONVIVENCIA PARA EL SITM-MIO ya fue aprobado y debidamente publicado en la página WEB, deberá el proceso realizar las gestiones pertinentes en aras de lograr que las piezas de comunicación estén listas para así proceder con la socialización del mismo de manera práctica y de fácil acceso de cara a los usuarios.	
2	Los proyectos "Multiplicadores de Cultura Mio", "Accesibilidad del SITM", "Implementación PIA" y "Participación Ciudadana", vienen cumpliendo con las metas establecidas para el año 2022. No obstante, se insiste respecto de la recomendación de la Auditoría pasada, y es que teniendo en cuenta que se han levantado las restricciones ocasionadas por la Pandemia, se sugiere que las líneas base para estos proyectos se vuelvan 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.	
<b>GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO:</b>		
1	Continuar con el fortalecimiento del plan institucional de formación y capacitación en temas referentes al Sistema de Gestión de la Entidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, 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 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.	
<b>GESTION JURIDICA:</b>		
1	El Manual de Contratación deberá ser ajustado en lo que tiene que ver con la inclusión de normatividad aplicable al derecho privado, esto en razón al objeto social de la Entidad y sus características, lo que permitirá ser más eficiente, eficaz y sobre todo agilizar las formas de contratación.	
<b>No Conformidades :</b>		
	<b>Descripción</b>	<b>Requisito de Norma</b>
<b>GESTIONAR COMUNICACIONES:</b>		
Ninguna		
<b>GESTION TECNOLÓGICA:</b>		
Ninguna		
<b>GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA:</b>		
Ninguna		
<b>GESTIONAR DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:</b>		
Ninguna		
<b>GESTIONAR EL SERVICIO:</b>		
1	Al revisar la Supervisión del Cumplimiento y solicitar la Información pertinente al Contrato Interadministrativo entre MatroCaf S.A. y la ACAM No. 017.103.1.09.2021 del 12 de Noviembre de 2021 al 30 de Junio del 2022, alguna de ellas no se encontraba disponible (Número 13.2.4.1.15) esto a razón que el Operador no la había suministrado, pese a que se evidencian los requerimientos realizados de manera reiterada por parte de la Supervisión del Contrato. Teniendo en cuenta esta situación se genera un incumplimiento al Numeral 6.4 de la Norma ISO 9001:2015 donde se establece el Control de los Procesos y Servicios Suministrados externamente (6.4.1. Generalidades).	ISO 9001:2015, Numeral 6.4. Control de los Procesos y Servicios Suministrados Externamente (6.4.1. Generalidades)
<b>GESTION ADMINISTRATIVA:</b>		
3	Gestión Documental: "Circular No. 01 Consecutivo No. 913.102.1 -188 del 16 de Febrero de 2022. "Circular No. 04 con Radicado No. 913.102.1 - 371 del 17 de Marzo de 2022. "Circular No. 09 Consecutivo No. 913.102.1 - del 25 de Julio del 2022. Se evidenciaron que los oficios de comunicación interna enviados desde el Subproceso de Gestión Documental a las distintas áreas de la Entidad, se realiza en un formato que se encuentra desactualizado (GD-M-01-F-09 VERSIÓN 3.0 Fecha 22/11/2013). Se incumple con lo establecido en la NTC ISO 9001:2015 en su numeral 7.5.3.2 que establece que para el control de la información documentada la organización debe abordar el uso correcto de los documentos establecidos para tal fin.	ISO 9001:2015, Numeral 7.5.3.2. Control de la Información Documentada
4	Gestión Documental: Se identifica que el Subproceso de Gestión Documental no hace uso y aplicación del indicador establecido para medir el cumplimiento de la entrega de series y subseries por Transferencias Documentales de cada proceso, toda vez que en el proceso auditor se evidencia que los resultados no son los correctos en relación a los datos suministrados. Según esto se incumple con lo establecido en la NTC ISO 9001:2015 en su numeral 9.1.1.b que define que los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación utilizados aseguren el resultado verificado.	ISO 9001:2015, Numeral 9.1.1.b Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
<b>GESTION COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE:</b>		
Ninguna		
<b>GESTION FINANCIERA:</b>		
Ninguna		
<b>GESTIONAR CULTURA:</b>		
Ninguna		
<b>GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO:</b>		
Ninguna		
<b>GESTION JURIDICA:</b>		
5	Se evidencia que el Acto "Comité para la Supervisión de los Contratos de Concesión de Matro Caf S.A Acuerdo en Reestructuración" correspondiente al primer trimestre de 2022 se documentó en un formato que no se encuentra vigente con el código: GD-M-01-F-07, Versión 3.0, Fecha: 30/09/2013. Teniendo en cuenta que el formato vigente está identificado con el código: GD-M-01-F-07, Versión: 4.0 Fecha: 22/10/2021, por lo tanto se incumple con lo establecido en el numeral 7.5.3 Control de la Información Documentada.	ISO 9001:2015 Numeral 7.5. Información Documentada, 7.5.3. Control de la información documentada.

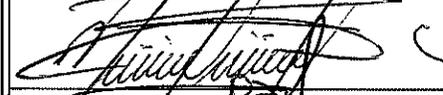
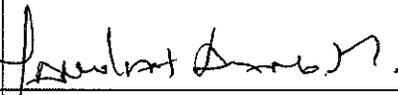
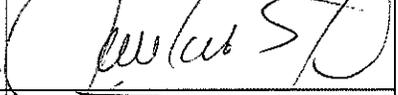
6	Se evidencia que el Acta "Comité para la Supervisión de los Contratos de Concesión de Metro Cali S.A Acuerdo en Reestructuración" correspondiente al segundo trimestre de 2022 se documentó en un formato vigente, pero no se evidencia la suscripción correspondiente del documento, es decir firma de quienes asistieron a la mencionada reunión. Teniendo en cuenta que el formato vigente está identificado con el código: GJ-M-01-F-07, Versión: 4.0 Fecha: 22/10/2021, exige la suscripción (autógrafo) del documento, por lo tanto se incumple con lo establecido en el numeral 7.5.3 Control de la Información Documentada.	ISO 9001:2015 Numeral 7.5. Información Documentada. 7.5.3. Control de la Información documentada.
7	Con base a la Resolución 912.110.057 del 14 de marzo de 2022 "Por medio de la cual se adiciona la Resolución No. 912.110.495 de 29 de diciembre de 2017, y en donde se establecen los servidores públicos o personal de la entidad que deben suscribir el Informe de Presunto Incumplimiento y el contenido del mismo, como lo es Antecedentes, Hechos constitutivos, Consecuencias de Posible Incumplimiento y elementos materiales probatorios, lo anterior con el fin de dar inicio al proceso Sancionatorio Contractual (Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011). No obstante, no se evidenció al momento de la auditoría la actualización de los formatos y procedimientos que documentaran de manera precisa el proceso sancionatorio. Incumpliendo así con lo establecido en la NTC 9001:2015 en el Numeral 7.5.2. Creación y Actualización de la Información Documentada.  Dichos formatos son: - Supervisión a contratos de concesión del SITM-MIO, Código: GJ-2-P-02, Versión 02, Fecha: 27/09/2018. - Formato GJ-2-P-02-F-01 Informe de supervisión de los contratos de concesión -COTS Y SIUR. - Procedimiento Imposición de Multas, Código: GJ-2-P-04, Versión 03, Fecha: 18/09/2021. - Formato GJ-2-P-04-F-01 Informe de Presunto Incumplimiento. - El Instructivo Auditoría para Imposición de Multas, Sanciones y Declaratorias de Incumplimiento GJ-2-P-04-I-01, Versión 01, Fecha: 18/09/2021.	ISO 9001:2015 Numeral 7.5. Información Documentada. 7.5.2. Creación y Actualización
<b>Observaciones:</b>		
No.	Descripción	
<b>GESTIONAR COMUNICACIONES:</b>		
Ninguna		
<b>REALIZAR GESTIÓN TECNOLÓGICA:</b>		
1	Continuar con el fortalecimiento de los aspectos de Arquitectura de T.I. y cada uno de sus componentes.	
2	Se debe fortalecer el proceso de Gestión Tecnológica, esto teniendo en cuenta que se tiene una importante implicación transversal con el resto de procesos de la Entidad.	
3	Deberá continuar el proceso con las Auditorías a la UTR&T, en aras de poder garantizar el cumplimiento de las obligaciones dentro del contrato de concesión suscrito e impactar así de manera positiva la prestación del servicio.	
<b>GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA:</b>		
1	Se identifica que en el Documento de la Caracterización de los Subprocesos en el espacio de los Componentes Normativos se encuentran establecidos los correspondientes a la Norma ISO 9001:2015 y los de MECI 1000:2014. Con base a la planificación del SGC, es importante identificar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que se encuentran establecidos para cada una de las caracterizaciones de los subprocesos. Sumado a ello, tener en cuenta que Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) actualizo los componentes del MECI.	
2	Se identifica que para la vigencia 2021 se ejecutó el Contrato de Ferratería, en el cual se evidencia que el manejo de su inventario y control se dio por parte del subproceso de Mantenimiento de la Infraestructura, con la finalidad de priorizar la ejecución del PMyRI 2021. Se requiere que para la Vigencia 2022 dicho manejo debe realizarse conforme a lo establecido en el Procedimiento de Compras, el cual indica que los inventarios se deben manejar desde el Subproceso de Administración de Bienes y Servicios en su área de Almacén.	
3	Se debe replantear el PM suscrito por el Subproceso de Gestión Predial, toda vez que, pese a que algunas de las actividades establecidas aun se encuentran en ejecución, otras pendientes por aprobación y algunas más sin ejecutar. Es importante también revisar y replantear los indicadores del Subproceso, esto a razón que su medición está relacionado con el cumplimiento de factores externos que le queda complicado de controlar al Subproceso, razón por la cual se ha materializado el riesgo.	
<b>GESTIONAR DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:</b>		
1	Dentro de los Compromisos establecidos de la RnD 2021 se estableció que se debía revisar y actualizar el formato del Pez y Selvo Documental conjuntamente con la Oficina de Gestión Documental, dentro del desarrollo de esta actividad se identifica por parte de la Oficina de Planeación que dicho formato está adscrito a la Oficina de Gestión del Talento Humano y no a la de Gestión Documental. Se ha dado inicio al trabajo de revisar este documento conjuntamente con la Oficina responsable del mismo.	
2	Se identifica que dentro de los Proyectos / Actividades establecidos en el Plan de Acción de la Oficina de Planeación algunos (as) de ellos (as) muestran retrasos en su desarrollo y ejecución, lo cual afecta en el cumplimiento de la meta establecida.	
3	Tener en cuenta que para el mes de Abril se había proyectado el 100% de la Actualización del Plan Estratégico Corporativo del SITM-MIO y MetroCali S.A. y a la fecha se encuentra en un 70%; en cuanto a lo que corresponde con la Constitución de MetroCali S.A. como operador del MicCable esta meta no se cumplirá, por lo tanto se sugiere ser reajustado o suspendida hasta lograr cumplir con las condiciones presentadas en el Comité Directivo por parte de la Entidad.	
<b>GESTIONAR EL SERVICIO:</b>		
1	Se identifica la continuidad en los incumplimientos por parte del Concesionario UNIMETRO S.A., para el momento de la solicitud de información el Proceso de Gestionar el Servicio se adjunta el último comunicado que se había enviado No. 914.801.2022 del 22 de Junio, en el cual se manifiesta que el Concesionario continúa teniendo una Calificación al IC menor a 0,85 durante 19 periodos consecutivos y 21 periodos en los últimos doce (12) meses; adicionalmente se relacionan los 17 periodos consecutivos y 17 en los últimos doce (12) meses operando con un Nivel de Servicio "E", por último, llevan 32 periodos operando con menos del 95% de su flota vinculada al SITM-MIO como Flota Disponible. Es claro que estos resultados afectan la prestación del servicio y la satisfacción del usuario. Se evidencia que dichos incumplimientos han sido radicados a la oficina de gestión contractual de la entidad, no obstante, al cierre de la presente auditoría no se encuentra materializado jurídicamente algún proceso donde se impongan multas, sanciones y declaratorias de incumplimiento.	
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA:</b>		
Ninguna		
<b>GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE:</b>		
1	En cuanto al indicador de los PQRS para los meses de mayo, junio y julio 2022, se vencieron 39 PQRS, suceso que se dio por la derogación del artículo número 5 del decreto legislativo 491 del 2022 donde se establecieron los plazos que cobijan la emergencia sanitaria, restableciendo los términos para dar respuestas a los derechos de petición contemplados en la ley 1755 de 2015, dichos vencimientos se presentan en el periodo de transición amparados por la ley 2207 del 17 de mayo del 2022. Se evidenció mediante oficios los seguimientos hechos a la UTR&T por parte del Subproceso Gestionar el Servicio al Cliente con respecto a los reportes de casos vencidos para los meses de mayo, junio y julio 2022..	
2	Con la reactivación del sistema y los distintos cambios operacionales que se han implementado en el corrido del año, se observa un aumento en los usos del sistema, lo que a su vez ocasiona que los reclamos por frecuencia incrementen en comparación con los casos recepcionados durante el año 2021, es importante tener en cuenta que los reclamos por frecuencia de rutas, continúa siendo la tipología más recurrente del sistema; Para esta vigencia esta tipología corresponde a un total de 1,890 de reclamos por frecuencia, omisión de paradas al 37%, los reclamos más recurrentes es el servicio tecnológico que en el mes de julio fueron de 284, lo que hace necesario que los Concesionarios y la Dirección de Operaciones estén enterados de los continuos reclamos por parte de los usuarios del sistema. Es importante apoyarse en este tipo de insumos para gestionar de manera interna la mejor forma de solucionar los de raíz desde la prestación del servicio.	
<b>GESTIÓN FINANCIERA:</b>		
Ninguna.		
<b>GESTIONAR CULTURA:</b>		
1	Se pudo observar que inicialmente se midió la satisfacción del usuario a través del NSU (contratado con 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 disponga de recursos financieros a fin de poder contratar nuevamente esta medición y conocer a imagen de hoy la percepción del usuario.	
<b>GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO:</b>		
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.	
<b>GESTIÓN JURÍDICA:</b>		
1	La Oficina de Gestión Contractual deberá establecer un mecanismo que le permita gestionar y controlar los tiempos de respuestas frente a las diferentes Informes de presuntos incumplimientos radicados por las distintas Áreas y/o Direcciones de la entidad, con el fin de garantizar celeridad frente a dichos temas, que cobran especial relevancia toda vez que impactan la prestación del servicio.	
2	Se debe realizar actualización de la caracterización del proceso Gestión Jurídica, toda vez que "MECI 1000:2014 Control Estratégico, Control de Evaluación" a la fecha se encuentra derogado.	
3	Se debe continuar con el fortalecimiento conceptual y técnico mediante capacitaciones dirigidas a los servidores y contratistas que ejerzan la función de supervisión contractual, esto respecto del contenido que alimentan los informes de supervisión de acuerdo a los requisitos exigidos por la Ley 1474 de 2011 en su artículo 86.	
<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA</b>		
<b>GESTIONAR COMUNICACIONES:</b>		
1	Realizando seguimiento al plan de mejoramiento producto de la auditoría adelantada en los meses de febrero y marzo del 2022 evidenciamos que el proceso subsana dicho hallazgo, toda vez que verificado en la plataforma SIGEM encontramos la actualización de la Matriz de las Partes Interesadas, cumpliendo 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.	
2	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).	
3	Se evidenció los avances a la matriz de riesgos del proceso, implementando las nuevas directrices impartidas desde la Dirección de Planeación, la cual se encuentra en revisión para posterior implementación.	
4	El 7 de julio del 2021 se realizó el XVI Sondeo a Medios Internos, con el objetivo de mejorar la calidad de la información que se brinda por los diferentes canales de información interna, la cual arroja la siguiente calificación: La aceptación de la cartelera es de 74 %. La aceptación del boletín Noticias X Metro es de: 78 %. La aceptación general a la satisfacción de la cartelera como medio de información es de 85% y La satisfacción del boletín Noticias X Metro como medio de información es de 92%.	



5	<p>Para esta vigencia no se cuenta con la contratación de la empresa de monitoreo por falta de presupuesto, sin embargo desde el proceso la entidad viene realizando de manera manual un seguimiento a la información publicada, en algunos medios como son El País, Q'hubo llegan impresos, por online: Caracol, Diario Occidente, El Tiempo, El País, Q'hubo, 90 Minutos, estos monitoreos son realizados a diario para la generación de alertas.</p>
6	<p>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 la vigencia 2022 en lo que viene corrido del año hasta el mes de julio de acuerdo al plan de acción los resultados percibidos han sido muy positivos en cuanto al Alcance e Interacción de estas Redes Sociales fue el siguiente:</p> <p><b>ALCANCE:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facebook: el número de publicaciones desde el mes de enero al mes de julio es 18.586.409 superando la meta establecida de la vigencia en un 120%.</li> <li>2. Twitter: el número de publicaciones hasta el mes de julio son de 15.680.270 cumpliéndose en un 86%.</li> </ol> <p>3. Instagram: las publicaciones Instagram son de 892.369 superando la meta planeada para la vigencia 2022 (106%).</p> <p>Se viene logrando cumplir las metas establecidas para la Vigencia 2022, toda vez que han sido superadas satisfactoriamente.</p> <p>El orden de mayor Alcance (Metas Superadas) de las Redes es, primero Facebook seguido por Instagram y finalmente Twitter.</p> <p><b>INTERACCIÓN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facebook: el número de interacciones desde el mes de enero al mes de julio es 1.469.973 superando la meta establecida de la vigencia en un 104%.</li> <li>2. Twitter: el número de interacciones hasta el mes de julio son de cumpliéndose 1.838.396 en un 101%.</li> <li>3. Instagram: las interacciones son de 186.399 superando la meta planeada para la vigencia 2022 (103%).</li> </ol> <p>Se viene logrando cumplir las metas establecidas para la Vigencia 2022, toda vez que han sido superadas satisfactoriamente y la de mayor interacción de las Redes es, Facebook(104%)</p>
<b>GESTIÓN TECNOLÓGICA:</b>	
1	<p>Frente a los avances obtenidos respecto del Plan de Mejoramiento suscrito en razón a las NC identificadas en la Auditoría Interna al SGC 2021, frente a los riesgos de la seguridad digital, se concluye que se deben generar esfuerzos conjuntos para la realización de un Plan de Contingencia que permita obtener la identificación de los riesgos de la seguridad digital para la presente vigencia de carácter prioritario.</p>
<b>GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA:</b>	
1	<p>El proceso de Gestionar Infraestructura a la fecha se encuentra desarrollando actividades de revisión y/o actualización a la Base Documental.</p>
2	<p>Se evidencia que las Obras de Recuperación y Reconstrucción de las Estaciones y Terminales del SITM-MIO que fueron afectadas durante el Paro Nacional y se suscribieron en las Fases II y III, a la fecha de la presente Auditoría Interna se encuentran en el siguiente estado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Fase II - Primer Grupo de Estaciones (Universidades, Tequandama, Manzana del Saber, Santa Librada, San Pascual, Villa Colombia y Popular): Acta de Terminación Firmada el 26 de Mayo de 2022.</li> <li>* Fase III - Segundo Grupo de Estaciones Noris (San Bosco, Belalcázar, El Trébol, 7 de Agosto y Chimbinangas): Terminadas el 30 de Junio de 2022.</li> <li>* Fase III - Terminal Paso del Comercio: Terminado 16 de Agosto de 2022.</li> <li>* Fase III - Terminal Calipso: Terminado 16 de Agosto de 2022.</li> </ul>
3	<p>Se identifica Matriz de Proyectos de Infraestructura de MetroCali S.A., en ella se identifica la actualidad de avance en cada uno de los proyectos de Infraestructura. El estado es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Terminal Aguablanca: Avance del 90,16% y Fecha de Terminación el 15 de Octubre de 2022.</li> <li>* Terminal de Cabecera Sur: Avance del 9% y Fecha de Terminación el 24 de Octubre de 2022.</li> <li>* Terminal Simón Bolívar: Entregada el 21 de Noviembre de 2021 y Liquidada el 19 de Abril de 2022.</li> <li>* Troncal Oriental Tramo 1: Avance del 52,88% y Fecha de Terminación el 30 de Diciembre de 2022.</li> <li>* Troncal Oriental Tramo 2: Avance del 93% y Fecha de Terminación el 12 de Octubre de 2022.</li> </ul>
4	<p>Se identifica que la Dirección de Infraestructura suscribe 20 Proyectos / Actividades on su Plan de Acción para la vigencia 2022, el avance al mes de julio muestra que algunos de ellos se encuentran retrasados en su ejecución, la relación es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Estructuración técnica para la contratación de obra e Interventoría del Corredor Troncal Oriental (Tramo 3): 80% del 100% proyectado. Meta superada a la consecución de recursos necesarios para su ejecución y a los tiempos de revisión tomados por parte del Ministerio de Transporte.</li> <li>* Supervisión de Estudios y Diseños a Fase III proyecto Terminal Intermedia Centro del SITM-MIO: 97% del 100% proyectado. Pendientes ajustes por parte del Consultor de acuerdo a revisión hecha por MetroCali S.A. a documento entregado el 30 de Junio de 2022 por la EMRU EIC.</li> <li>* Estructuración técnica para la contratación de Interventoría de la Terminal Intermedia Centro del SITM MIO: 25% del 100% proyectado. La ejecución de esta meta depende del tiempo de culminación de los estudios y diseños.</li> <li>* Ajuste a los Estudios y diseños del proyecto Corredor Troncal Av. De las Américas - Av. 3ra Norte. (Parque Estación): 99% del 100% proyectado. No se ha avanzado en esta proyecto toda vez que el mismo esta desfinanciado. Depende de la disponibilidad de recursos para el proyecto (aprox 50 mil millones).</li> <li>* Estudios y Diseños de la Estación Elevada C17 - Cra 8 para la Troncal Oriental Tramo 1: 96% del 100% proyectado. Se tienen elaborados los planteamientos urbanísticos, arquitectónicos, geotécnicos, de señalización, estructurales, redes húmedas y secas y PMT por parte del personal propio de la entidad. se dará inicio con el proceso de calculo de cantidades y cuantificación del presupuesto del proyecto.</li> <li>* Estudios y Diseños de proyectos complementarios de eficiencia operativa del SITM MIO: 15% del 15% proyectado. Se cumple hasta el momento pero se espera reajustar los tiempos, se espera llevar hasta Diciembre 2022, depende de las decisiones en el Comité Técnico de Planeación respecto de los proyectos específicos a desarrollar.</li> <li>* Estudios y Diseños de Carriles Preferenciales del SITM MIO: Para el mes de Julio no se tiene proyectado dar inicio. Los tiempos de ejecución de la meta deberán especificarse en función de los proyectos que serán ejecutados en esta actividad, los cuales deberán ser definidos en el Comité de Planeación de la Entidad.</li> <li>* Estudios y Diseños del Sistema Fotovoltaico de las Estaciones y Terminales del SITM MIO: 50% del 40% proyectado. Se presenta un mayor avance de lo proyectado.</li> <li>* Construcción del Empalme Vial a la Terminal Cabecera Sur del SITM-MIO - Fase I: 9% de un 11,3% proyectado. No se han podido reiniciar las actividades de obra civil, suspendidas desde el 27 de Julio de 2018.</li> <li>* Se gestiona prorroga hasta el 01 de septiembre de 2022 para ajustar diseños y labores administrativas que permitan reiniciar construcción en el Empalme Vial de la Carrera 89 y Calle 48, cuenta con un avance presupuestal \$8.970 millones.</li> <li>* Construcción de la Terminal de Cabecera Aguablanca: 57,8% del 100% proyectado. Proyecto que ha presentado retrasos en su ejecución, se espera entregar en el mes de Octubre de 2022.</li> <li>* Supervisión de la Construcción de la Terminal Intermedia Centro del SITM-MIO: 0% del 1% proyectado. No se presentan ningún avance, la estructuración depende de las directrices de Alta Gerencia de la Entidad, si lo hace MetroCali o la adelantaría la EMRU directamente.</li> <li>* Construcción del Corredor Troncal Oriental (Tramo 1) del SITM-MIO: 50,9% del 57% proyectado. Proyecto que ha presentado retrasos en su ejecución, se espera entregar en el mes de Diciembre de 2022.</li> <li>* Construcción del Corredor Troncal Oriental (Tramo 2) del SITM-MIO: 89% del 95% proyectado. Proyecto que ha presentado retrasos en su ejecución, se espera entregar en el mes de Octubre de 2022.</li> <li>* Construcción del Corredor Troncal Oriental (Tramo 3) del SITM-MIO: 0%. No se ha iniciado. Se tiene programada la adjudicación y perfeccionamiento del contrato de obra e interventoría, durante la vigencia se iniciaría la Etapa de Preconstrucción.</li> <li>* Especie pública recuperado y generado: En cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo 2020 - 2023 se avanza para este mes en un 99,99% de los Mts<sup>2</sup> proyectados (1'280.125 / 1'281.069).</li> <li>* Construcción de ciclo infraestructura en la ciudad de Cali: 95,53 Km de 95,49 Km, se presenta una mayor construcción a la proyectada (0,42%).</li> <li>* Construcción de parqueaderos Bicicleta en la ciudad de Cali: Para la presente vigencia no se ha construido ningún cicloparqueadero, se espera en el mes de Agosto iniciar con ellos y terminar en el mes de Diciembre con un total de 21, en la actualidad se cuenta con 9 ya construidos (9/21).</li> <li>* Construcción de Corredor Troncal: 57,82 Km de 49,11 Km, se presenta una mayor construcción a la proyectada (4,5%).</li> <li>* Construir 10 Estaciones de parada en corredor Troncal Oriental (Tramos 1 y 2): 8 de 7, se identifica que los procesos de construcción inician en el mes de Agosto, pero ya se logra adelantar 1 de las 10 que se esperan hacer durante la vigencia.</li> <li>* Ejecutar el Plan de Mantenimiento y Recuperación a la Infraestructura del SITM-MIO: 61% del 60% proyectado. Se ha cumplido.</li> </ul>
5	<p>Se identifican los Informes de Interventoría del mes de Julio para los proyectos Troncal Oriental Tramo I y II, así como, el de Terminal Aguablanca, Proyectos a terminar y entregar en la presente vigencia.</p>
6	<p>Se cierra NC No. 3 de la Auditoría Interna al SGC 2021.</p>
7	<p>Permanece abierta NC No. 4 de la Auditoría Interna SGC 2021 la cual corresponde al Subproceso de Gestión Predial.</p>
8	<p>Se evidencia que el Plan de Mejoramiento suscrito por parte de la Oficina de Gestión Predial no se cumplió en los tiempos y en actividades proyectadas, por lo cual, se debe replantear, esto a razón que no se cierra la NC identificada en la Auditoría Interna al SGC 2021.</p>
9	<p>Para la Vigencia 2022 se realiza Proceso de Contratación para el Suministro de Materiales y Elementos de Ferretería, Contrato No. 915.108.1.03.2022 por \$149'853.873 con la Empresa Ferreplásticos Cali S.A.S.</p>
10	<p>La Dependencia cuenta con una Cuadrilla de Mantenimiento, así como, equipos e insumos para el desarrollo de sus actividades (Contrato de Ferretería).</p>
11	<p>Se presenta revisión y actualización del Manual de Gestión de Proyectos por parte de la Dependencia, se encuentran en la etapa de revisión por parte de la Oficina de Planeación.</p>
<b>GESTIONAR DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:</b>	
1	<p>Los productos/salidas e informes solicitados en la presente auditoría que se generan desde el proceso Gestionar Dirección Estratégica a través de los subprocesos: Planear la Gestión Estratégica y Organizacional, Gestionar Banco de Proyectos, Gestionar los Sistemas de Gestión y Evaluar la Gestión Estratégica 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.</p>
2	<p>Se retomaron las actividades relacionadas con el desarrollo de los Talleres de Planeación Estratégica para la vigencia 2022.</p>
3	<p>Se evidencia a través de Acta de Comité Directivo del 2 de Agosto de 2022 el Seguimiento al Plan de Acción 2022, específicamente el seguimiento a las Metas establecidas e Indicadores. Se informa el uso de la Metodología adoptada por el DAP para la evaluación de Indicadores del PD 2020-2023.</p> <p>Se presentan los informes del Primer y Segundo Trimestre, donde la Entidad tiene establecido un total de 61 metas. A corte de Junio de 2022 la Entidad cuenta con 42 metas con un cumplimiento &gt;80% lo que representa un 69% del total, con un cumplimiento entre el 70% y 80% están 2 metas, lo cual indican que están en un nivel medio, esto representa el 3% del total establecidas. Con un nivel bajo (&lt;70%) tenemos 12 metas, lo que equivale a un 20% del total de las metas establecidas. Para el primer semestre de la vigencia solo se ha finalizado 1 meta (2%).</p>
4	<p>Se evidencia en actividad de Comité de Planeación realizado en el mes de Septiembre la asignación de responsables para hacer seguimiento a los compromisos de la RxD 2021 previo a ser presentados en la próxima RxD del mes de Octubre.</p>
5	<p>Se evidencia que el Plan Estratégico 2022-2025 de la Entidad se encuentra en Revisión para su posterior aprobación. Acorde a ello, se revisa la Política de Calidad y se presenta en la RxD del 2021 donde se deja en claro que esta alineada con el Plan Estratégico 2017-2022, no sufre cambios. Se espera presentar para la RxD 2022 (Octubre) la Política y revisar si esta alineada al nuevo Plan Estratégico y si requiere ser actualizada.</p>
6	<p>Se evidencia seguimiento al Plan de Acción de la Oficina de Planeación, para la fecha de la Auditoría se cuenta con datos suministrados al mes de Julio y algunos al mes de Agosto.</p> <p>Se identifican algunos Proyectos / Actividades que se encuentran muy retrasados en el cumplimiento de sus metas.</p>
7	<p>Se evidencia jornada de capacitación para el conocimiento de los lineamientos del SGC y del uso de la Plataforma SIGEM desarrollada por la Oficina de Planeación.</p>
8	<p>Se evidencia el desarrollo de las actividades del Plan de Mejoramiento suscrito a las NC 1,3 y 5 dentro de la Auditoría Interna al SGC 2021. Se cierran las NC 1, 3 y 5.</p>
<b>GESTIONAR EL SERVICIO:</b>	
1	<p>Se evidencia que se ha logrado mejorar la operación y prestación del servicio posterior a los hechos presentados durante el Paro Nacional del 2021, la recuperación del SITM-MIO ha sido bastante lenta, mas allá, de la presencia de condiciones e incumplimientos por parte de los Concesionarios.</p>

2	Se identifica que el uso de las herramientas tecnológicas implementadas por la Entidad, permiten realizar el seguimiento y supervisión al control de la operación del SITM-MIO (IVU FLEET permite verificar en tiempo real y exacta la ubicación del vehículo - IVU VEHICULO aplicación para la asignación de tareas).
3	Se identifica que la Dependencia cuenta con una Base Documental Revisada y/o Actualizada. Se cierra la NC No. 5 identificada en el Informe Final de la Auditoría Interna al SGC 2021.
4	Se identifica seguimiento a Plan de Acción, Indicadores y Matriz de Riesgos de cada uno de los subprocesos, información actualizada al mes de Julio.
5	Se evidencian los informes de ICD por parte de los Concesionarios al mes de Julio.
6	Se evidencia los Informes de Supervisión a los Concesionarios y SIUR respectivamente del primer y segundo Trimestre del 2022.
7	Se evidencia en la Caracterización del Subproceso Gestionar la Operación que fue tomada en cuenta la Oportunidad de Mejora de incluir lo correspondiente a la información recibida por el Operador del MíoCable como Insumo de Entrada al Subproceso.
8	Se reconoce el Alto Nivel de Compromiso por parte de las Directivas de la Entidad para garantizar un Servicio de Calidad. Desafortunadamente la prestación del servicio y la operación del SITM-MIO dependen del cumplimiento por parte de los concesionarios (Flota, Conductores, Mantenimientos).
9	Se requiere continuar con el proceso de recuperar el manejo y administración del Centro de Control de la Operación, para MetroCali S.A. realizar la Supervisión del COO no es suficiente para garantizar la Calidad en la Prestación de Servicio y la Satisfacción del Usuario.
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
1	Se evidencia que el Subproceso de Gestión Documental de la entidad ha realizado procesos de comunicación interna (Circular #01 consecutivo 913.102.1 – 188 de fecha 16 de febrero de 2022) a las distintas Áreas y/o Direcciones, notificando los plazos establecidos para la entrega de las Transferencias Documentales de los años 2019 y 2020, y para la vigencia 2022 se proyectó la entrega de 100 series y subseries de las 176 identificadas, de las cuales durante el primer semestre se entregaron 40 subseries y se recibieron a satisfacción 28 de ellas, las 14 restantes fueron devueltas quedando pendientes por entregar en el segundo semestre; a la fecha solo han entregado a satisfacción la Presidencia y la Oficina de Control Interno.
2	Se evidencia en circular # 4 con radicado 913.102.1 – 371 de fecha 17 de marzo del 2022, que se comunica a las Oficinas y/o Dependencias de la entidad el compromiso que se tiene con relación a la publicación de los Inventarios Documentales vigencia 2022, no obstante, en la página web no se evidencia el cumplimiento de los inventarios documentales de las siguientes Dependencias: Secretaría General, Oficina de Contratación, Oficina de Gestión Contractual y Dirección Financiera.
3	Se evidencia tres actualizaciones al Plan Anual de Adquisiciones - PAA en la plataforma SECOP II en el que se surten las siguientes modificaciones: - Se eliminaron 2 procesos: El "Suministro de combustible para vehículos de la entidad, este consumo se pasa por caja menor y Recolección, Transporte y entrega de correspondencia. - Se cambiaron las fechas de 4 procesos de la Oficina de Sistemas, 6 de la Dirección Administrativa y 2 de la Dirección comercial, para el cumplimiento de estos y la gestión del recurso. - Se eliminó el proceso: Software de monitoreo de datos, estas modificaciones se dan, a razón de la leve recuperación en la demanda, lo cual se ve reflejado en la proyección de la contratación prevista en el plan anual de adquisiciones del año en curso.
4	Se evidencia que las actividades establecidas dentro del plan de mejoramiento suscrito en la auditoría interna al SGC vigencia 2021, se desarrollaron de manera conforme para los hallazgos 10, 11 y 12 identificados para el subproceso de Administrar Bienes y Servicios; razón por la cual se da cierre a las No conformidades.
5	Se evidencia que las actividades establecidas dentro del plan de mejoramiento suscrito en la auditoría interna al SGC vigencia 2021, se desarrollaron de manera conforme para los hallazgos 14 y 15 identificados para el subproceso de Gestión Documental; razón por la cual se da cierre a las No conformidades. No obstante la No Conformidad No. 13 para el subproceso en mención continúa abierta, toda vez que el indicador debe ser revisado y ajustado.
6	En el proceso de Gestión Administrativa se identificó en la plataforma SIGEM, en cada subproceso la actualización de la caracterización y la matriz de partes interesadas dando cumplimiento al compromiso establecido en la Revisión por la Dirección 2021.
<b>GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	
1	La Entidad aborda y determina las oportunidades de mejoras continuas desde el Subproceso de Servicio al Cliente, generando unos informes de tipología recurrente, realizado por la oficina atención al ciudadano remitidos a los Concesionarios y la Dirección de Operaciones, solicitándole a los concesionarios un plan de mejoramiento, en donde establezcan las actividades para la mejora del servicio.
2	Desde el Subproceso de Realizar Mercado para este año, se adelanta la implementación de la campaña: "VIVE LO MIO" el cual tiene unos ejes fundamentales que son: VIVE LO MIO ES PARA TOD@SI (Inclusión, ACCESIBILIDAD), VIVE LO MIO, VIVE CALI ( Movilidad, turismo y diversión), VIVE LO MIO ES INNOVACIÓN ( Wifi, visa, MIO App, infoMIO, todo lo que sea tecnología, buses eléctricos), VIVE LO MIO, SOMOS CULTURA ( Comportamientos de cultura ciudadana, biblioMIO, etc.), VIVE LO MIO, ES SOSTENIBLE. Campañas que generan mayor interacción con la comunidad y cercanía con los usuarios del Sistema.
3	Se realiza semanalmente el informe de seguridad, en el que se relacionan los hechos vandálicos presentados en el SITM MIO, incluyendo daños a la flota vehicular, hurtos, agresiones al interior de estaciones, terminales y buses del SITMIO.
4	Cada 15 días desde la Oficina de Atención al ciudadano se les envía a los concesionarios un informe con el reporte que se genera con el procedimiento del seguimiento de los kilómetros correspondiente a las fallas de los buses para que adelanten las gestiones respectivas para el mejoramiento en la prestación del servicio.
5	La Oficina de Atención al Ciudadano realiza el respectivo control y seguimiento generando las alertas necesarias a cada una de las áreas que por competencia deben atender los requerimientos, toda vez que es responsabilidad de cada líder de PQRS.
6	Mediante comunicación directa se articula el trabajo en equipo con los líderes de PQRS tanto con los concesionarios como las dependencias de la entidad para la respuesta oportuna a los requerimientos de la entidad, siendo importante significar que con corte a julio del 2022, se recibieron un total de 43.567 PQRSFD, logrando con ello el cumplimiento de respuestas oportunas de 41.370, generando un 99.91% en los indicadores de gestión.
7	Se realizó una estrategia de promoción, divulgación y evidencias de socialización a los usuarios y partes interesadas del Plan de Servicios de Operación en el Festival de Petronio Álvarez 2022 por los diferentes medios como fueron: Perifoneo, Video, audios, Descarga del MIO App, Boletines de prensa, Pizcas gráficas y Redes sociales Metro Cali.
8	En el seguimiento realizado a los avances de las actividades suscritas en el plan de mejoramiento del MISU 2021 se da cumplimiento a las actividades establecidas en dicho plan por parte de la Dirección Comercial y de Servicio, la Dirección de operaciones y Dirección de Infraestructura; pese al cumplimiento aun no hace el cierre entendiendo que cuenta con actividades programadas hasta el mes de Diciembre del 2022.
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	
1	Se evidencia la actualización en el aplicativo SIGEM, del cambio de valores del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLMV) y la Unidad de Valor Tributario (UVT), en base a la implantación adecuada a estos, se actualizaron las Ficha de Deducciones de Impuestos Nacionales, Departamentales, y Municipales, para minimizar riesgos o incurrir en sanciones.
2	Se evidencia que se actualizó el documento maestro llamado CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA, Código GF - C, Versión 6.0, con fecha del 22/02/2022, que se encuentra en la plataforma SIGEM, conforme a que se retiran los indicadores de gestión No 7. % Ejecución de Informe Presupuestal Requerido y No 8. % Cumplimiento de Informe contable y presentación de Declaraciones Tributarias, ya que son indicadores de obligatorio cumplimiento legal.
3	Para el mes de julio del 2022 la entidad desde el Proceso inicia la aplicación de la tasa del 2% de PRODEPOORTE; Tasa designada por la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, este porcentaje será invertido para mejorar las condiciones de la población que hace deporte, aumentar la oferta de los programas de la Secretaría del Deporte y la Recreación, y mejorar la Infraestructura en los barrios y corregimientos.
4	La entidad desde el Proceso administra de manera eficiente y oportuna, los recursos económicos de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, convenios y/o contratos, en procura de la sostenibilidad financiera.
5	Se evidenció La matriz de seguimiento de las cuentas por pagar de la vigencia 2021 con corte Julio de 2022, la cual se encuentra actualizada con las observaciones y justificaciones realizadas en las diferentes reuniones con cada Dependencia. Dichas cuentas se encuentran reducidas en un 43%, lo que evidencia la adecuada gestión presupuestal empleada por el proceso.
<b>GESTIÓN CULTURAL</b>	
1	Se evidencia que pese a los hechos ocurridos durante las vigencias 2020 y 2021, el proceso ha sabido sobreponerse y logrado superar las dificultades y sostener un alto grado de participación en cada uno de sus programas orientados a la comunidad y sus fuerzas vivas.
<b>GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO</b>	
1	Pese a que la Oficina de Talento Humano cumple con los objetivos de la dependencia es necesario suplir de manera definitiva la vacante de la jefatura.
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	
1	A pesar que en el informe final de la Auditoría Interna de Evaluación a la Gestión Contractual realizada en los meses de abril y mayo de 2022 se manifestó al auditado la necesidad de ajustar formatos, procedimientos e instructivos asociados al proceso sancionatorio contractual, en el desarrollo de la presente auditoría SGC vigencia 2022 se evidencia que no se han tomado las medidas respectivas con el fin de dar mejora, pese a las recomendaciones impartidas en el ejercicio auditor.
2	Es importante que desde el proceso de Gestión Jurídica se generen lineamientos que conlleven al fortalecimiento de la supervisión e implementación de términos en las distintas etapas del proceso sancionatorio, toda vez que son aspectos álgidos, transversales y de gran impacto para la Entidad.
<b>CONCLUSIONES GENERALES</b>	
1	En los siguientes Procesos / Subprocesos no se presentaron No Conformidades: 1. Gestionar Comunicaciones. 2. Gestión Tecnológica, 3. Gestionar Direccionamiento Estratégico; Planear la Estrategia / Gestionar Banco de Proyectos / Gestionar Sistemas de Gestión /Evaluar la Gestión Estratégica. 4. Gestión Comercial y de Servicio al Cliente. 5. Gestión Financiera. 6. Gestionar Cultural. 7. Gestión y Desarrollo del Talento Humano. 8. Gestionar Infraestructura.
2	Pese a las dificultades presentadas los dos años inmediatamente anteriores, con ocasión a la crisis por la emergencia sanitaria COVID-19 y el Estallido Social, el SITM-MIO se vio fuertemente afectado Financiera, Técnica, Tecnológica y Físicamente, lo cual conlleva a que su Operación y Prestación del Servicio se redujera sustancialmente; una vez se logra superar estas eventualidades el SITM-MIO da inicio a la ejecución de su PMyRI 2021-2022 en pro de poner en funcionamiento y servicio sus Estaciones y Terminales lo antes posible y de esta manera Reactivar gradualmente la Operación del SITM-MIO. Adicionalmente, la identificación de las no conformidades (NC) 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, Jefes y Personal de cada Dependencia en los procesos de Gestión para el SITM-MIO, estos esfuerzos y compromisos deben continuar y potenciarse en pro de garantizar una Mejora Continua para la Entidad y del Sistema de Transporte.

20

4	<p>Se identifica que de las NC que se establecieron en el Informe final de la Auditoría Interna 2021 (11) se dieron por cerradas las siguientes:</p> <p>a. Se cierra la NC establecida para el Proceso de Gestionar Comunicaciones (1)</p> <p>b. Se cierra la NC establecida para el Proceso de Gestionar Infraestructura (3).</p> <p>c. Se cierra la NC establecida para el Proceso de Gestionar el Servicio (5).</p> <p>d. Se cierran las 3 NC establecidas para el Proceso de Gestión Administrativa, Subproceso de Administración de Bienes y Servicios (6, 7 y 8).</p> <p>e. Se cierran las 3 NC establecidas para el Proceso de Gestión Administrativa, Subproceso de Gestión Documental (9, 10 y 11).</p> <p>d. Continúa abierta la NC establecida para el Proceso Gestión Tecnológica (2).</p> <p>e. Continúa abierta la NC establecida para el Proceso Gestionar Infraestructura, Subproceso Gestión Predial (4)</p>	
5	<p>Para la vigencia 2022-II en ocasión a la Auditoría Interna del SGC se establecen 5 No Conformidades (NC), 16 Observaciones (OBS), y 18 Oportunidades de Mejora (OM).</p>	
6	<p>Se descarga la No Conformidad No. 2 del Subproceso de Administrar Bienes y Servicios. Se presenta contradicción y se acepta por parte del equipo auditor.</p>	
<b>APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA</b>		
		
<p><b>NELSON ECHEVERRY CRISTÓBAL SERRANO</b> Auditor Líder</p>	<p><b>YAMILETH ARANGO BUSTAMANTE</b> Jefe Oficina de Control Interno</p>	<p><b>JUAN CARLOS ECHEVERRY DÍAZ</b> Auditado (Líder de Proceso/Servicio)</p>

20

