



EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

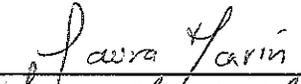
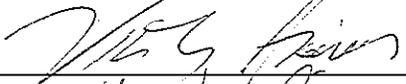
<b>DEPENDENCIA A EVALUAR:</b>	<b>Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo</b>	<b>PERÍODO</b>	<b>2017</b>
-------------------------------	--	----------------	-------------

**OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA**

Brindar atención con calidad y oportunidad a través de la ejecución de estrategias orientadas a contribuir a la satisfacción de los usuarios la ciudadanía y grupos de interés

Generar Cultura Ciudadana basada, en valores, comportamientos actitudes, lenguajes y responsabilidad, que permita a los usuarios del SITM-MIO mantener una relación armónica con las personas, la comunidad que la rodea y el STM

COMPROMISO ASOCIADO AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	Meta / Indicador	Resultado (%)	Análisis del Resultado
• % Cumplimiento oportuno de respuesta PQRS.	97%	99%	La línea base del 97% por ciento (año 2016) fue superada tal como se planteó en la meta de 2017 (99%), obteniendo resultados por encima del 97%. Las acciones de control, seguimiento y validación emprendidas por la Oficina de Servicio al cliente, descritas en el análisis, en el marco de la supervisión de la gestión de PQRSDF han sido efectivas logrando los resultados esperados para este año.
• % Nivel de Satisfacción del Usuario -NSU en el Aspecto de servicio amabilidad operadores, estaciones	para el mes de mayo- se planeó el 77%	72%	Los esfuerzos adelantados por la Dirección Comercial y Servicio al cliente enfocados en mejorar la experiencia de servicio contemplaron las siguientes acciones: Se brindó capacitación en un módulo especializado de servicio al cliente con una intensidad de 20 horas a todo el personal de Atención al Usuario incluidos los operadores. La alcaldía lideró capacitaciones en Comunicación asertiva a 75 operadores. De la misma manera se brindaron talleres a más de 600 operadores en atención a personas en situación de discapacidad. La supervisión de tipologías recurrentes PQRSF han permitido tomar acciones que han reducido las quejas de mala atención de los operadores (comparativo 2016 / 2017) a razón de un 50 % consolidado. (aproximadamente 500 menos). finalmente para el segundo semestre este aspecto subió dos puntos llegando a 74% de satisfacción, se continuaron los esfuerzos brindando capacitaciones e incentivos a todo el personal de atención al usuario a través del Programa Premios Excelencia MIO.
	para el mes de noviembre -se planeo 78%	74%	
	para el mes de mayo- se planeó 77%	72%	Para la primera medición del NSU en mayo se presentó una variación de 2 puntos (decreció) respecto al año anterior en términos de

<p>% Nivel de Satisfacción del Usuario -NSU en el Aspecto de servicio amabilidad funcionarios de las estaciones y terminal y personal de taquilla"</p>	<p>para el mes de noviembre - se planeó 73%</p>	<p>73%</p>	<p>percepción. Finalmente, para el segundo semestre el resultado de la encuesta de Satisfacción al usuario arrojó 73% de satisfacción logrando la meta planteada. Las acciones adelantadas fueron: + de 1500 funcionarios de cara al usuario capacitados en Expertos del Servicio al cliente. y en herramientas diseñadas para mejorar la experiencia de servicio como: el Manual de atención al ciudadano y atención a personas en situación de discapacidad. Por otro lado, las felicitaciones en los canales de atención aumentaron a razón de 3 mensuales (mencionado la atención del personal del MIO).</p>
<p><b>Cumplimiento de las Metas / Indicador</b></p>			<p><b>78%</b></p>
<p><b>EVALUACIÓN A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:</b></p>			
<p><b>RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO:</b></p>			
<p><b>Fecha de Elaboración y Aprobación:</b></p>		<p><b>05/02/2018</b></p>	
<p><b>Datos</b></p>	<p><b>Elaboró</b></p>		<p><b>Aprobó</b></p>
<p>Firma :</p>			
<p>Nombre:</p>	<p>Laura Marcela Farin G</p>		<p>Victor Hugo Rojas</p>
<p>Cargo :</p>	<p>Contratista. Dirección Comercial</p>		<p>Letra Semanal de la MIO</p>



EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

<b>DEPENDENCIA A EVALUAR:</b>	Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo	<b>PERÍODO</b>	2017
-------------------------------	---	----------------	------

**OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA**

Emitir información real, veráz, clara y oportuna, a través de estrategias, productos y servicios con el fin de posicionar la marca y el servicio del SITM MIO.

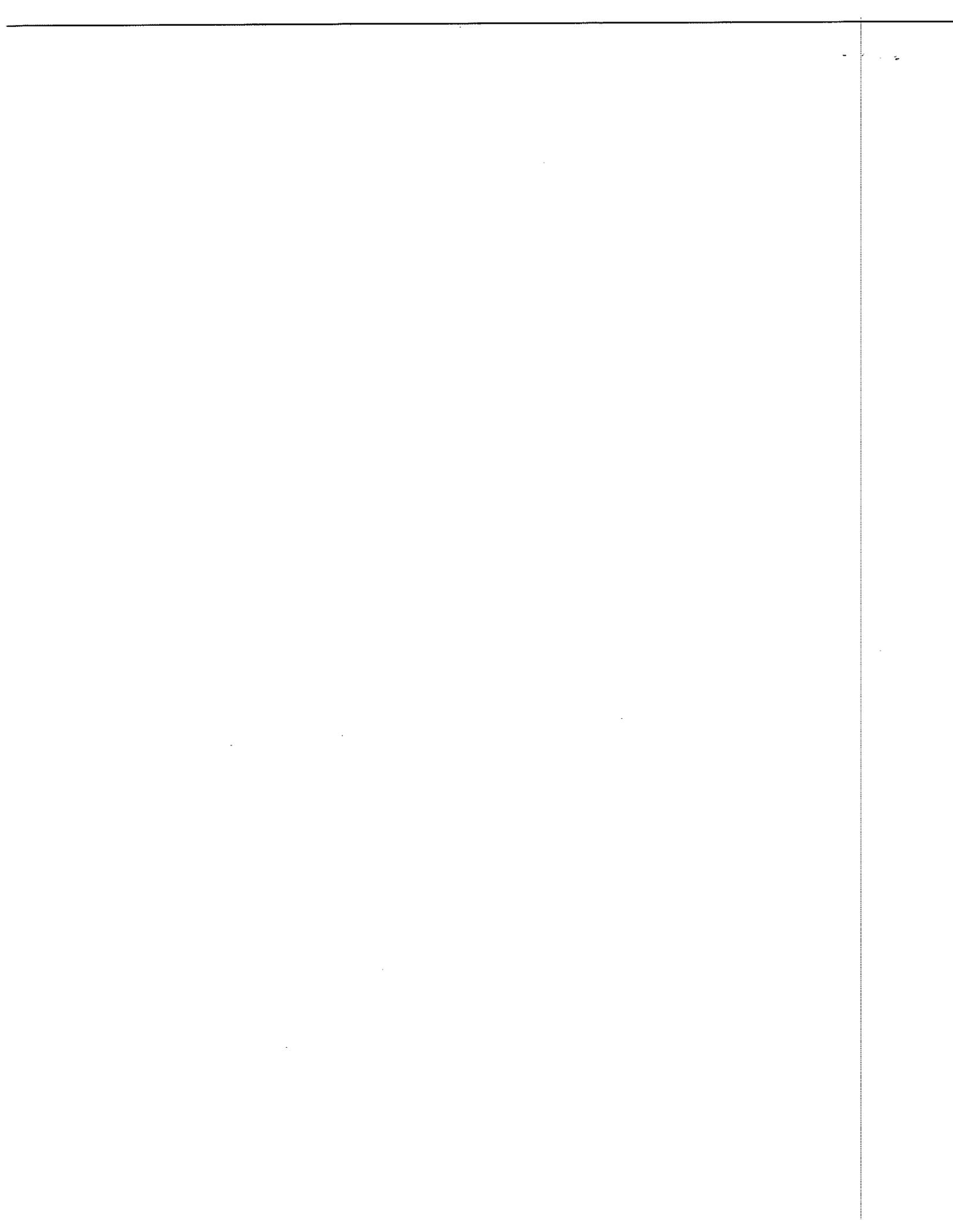
COMPROMISO ASOCIADO AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	Meta / Indicador	Resultado (%)	Análisis del Resultado
<ul style="list-style-type: none"> <li>% Nivel de Satisfacción del Usuario -NSU en el Aspecto de servicio <b>Impacto del MIO en la ciudad</b></li> </ul>	69.1%	62%	<p>Los resultados de la percepción de los usuarios en mayo de 2017 se vieron afectados en términos generales por la crisis que el sistema MIO presentó durante todo 2016, afectando negativamente los esfuerzos y actividades adelantadas durante 2017 como son las siguientes actividades:</p> <p>Campaña reto MIO (Avenida ciudad de Cali, fortalecimiento oriente, rutas promocionales y nuevas rutas )</p> <p>Alianzas comerciales eventos de ciudad (Petronio Álvarez, mundial de salsa, feria de la vivienda, Juancho correlón, Corfecali, Mercatón, Secretaria del deporte.</p> <p>250 Gestores de Paz y Cultura Ciudadana aportando al civismo y cultura ciudadana</p> <p>El aspecto que más afecto en el 2016 fue el manejo de recursos públicos que presentó una disminución del 16%</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento a la optimización del servicio de red de ventas externas del MIO</li> </ul>	100%	100%	<p>Los resultados positivos se a partir del mes de enero se dio inicio a la implementación del Fondo de estabilización – FESDE. Este indicador consta de 4 componentes: Cantidad de puntos de recarga, % señalización de puntos de recarga, Convenios cargas corporativas, Cantidad de convenios con bancos. Las acciones implementadas fueron: Se mejoró la red externa (Incrementó 149 PEVR) Se realizó Optimización en servicios y horarios en taquillas de estaciones de alto impacto – (Andrés Sanín, TPC, Américas, chiminangos, buitrrera, etc.) contratando 30 taquilleras adicionales. Se incrementaron 6 máquinas de auto atención en terminales y estaciones de alto impacto y 6 en puntos externos del sistema (Universidades, Centro Comercial).</p>
<b>Cumplimiento de las Metas / Indicador</b>		<b>81%</b>	

**EVALUACIÓN A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:**

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO:**

**Fecha de Elaboración y Aprobación:**

Datos	Elaboró	Aprobó
Firma :	<i>Laura Parin</i>	<i>[Signature]</i>
Nombre:	Laura Marcela Parin G.	[Signature]
Cargo :	Contratista - Dirección Comercial.	[Signature]





DEPENDENCIA A EVALUAR:

Secretaría General y Asuntos Jurídicos

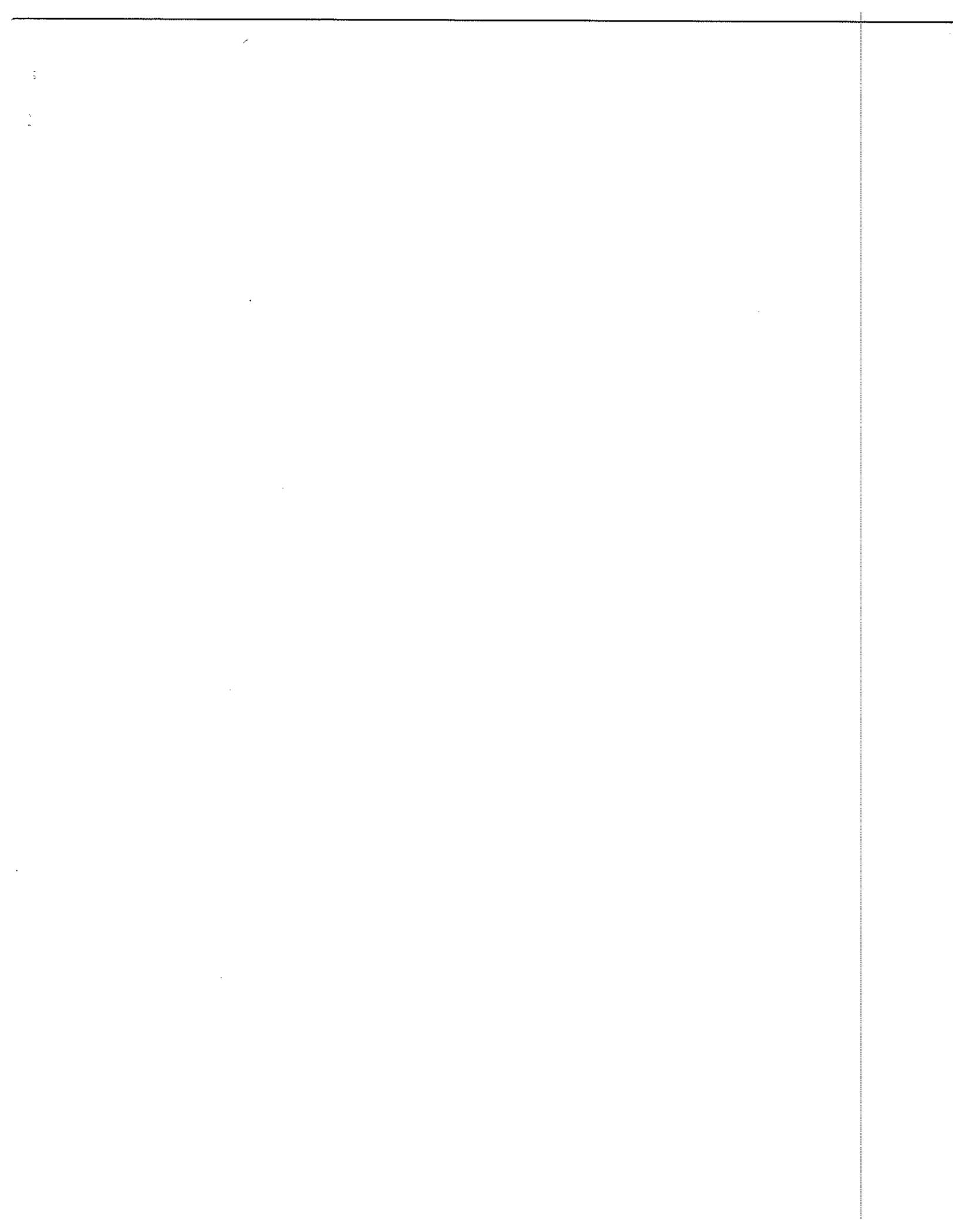
OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA

PERÍODO

2017 - 2

Apoyar a las distintas áreas de Metro Call S.A., a través de la asesoría y orientación jurídica que le sean consultadas, así como la representación judicial y extrajudicial de la entidad para mitigar el daño antijurídico.

COMPROMISO ASOCIADO AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO		Meta / Indicador	Resultado (%)	Análisis del Resultado
<p>Se debe realizar la publicación de los boletines jurídicos con la finalidad de informar al personal de la entidad sobre los principales cambios legislativos y jurisprudenciales que puedan tener incidencia en el desarrollo del objeto social de la entidad.</p>		<p>Cumplimiento: %publicación de boletines=(Boletines Jurídicos publicados (12)/ Total de boletines jurídicos a publicar(12))x100</p>	<p>100%</p>	<p>De acuerdo a la normativa interna vigente, se debe realizar la publicación del boletín jurídico de la entidad al menos una vez por mes, por lo cual, el total de boletines a publicarse anualmente son doce (12), coincidiendo con los que efectivamente se publicaron en el año 2017, representando un 100% de cumplimiento en este sentido. Tal información resulta de especial importancia, principalmente para aquellas dependencias que al tener conocimientos técnicos, pudieran tener problemas en la comprensión de los cambios legislativos y jurisprudenciales que se presenten, toda vez que el boletín se redacta en un vocabulario de fácil comprensión para personas que no son abogados.</p>
<p>Para el 2017 surten trámite 224 procesos en los que la entidad es demandada, 48 procesos penales, 11 procesos en que Metro Call S.A es demandante, 21 procesos de restitución y expropiación judicial, 4 procesos arbitrales y 44 procesos administrativos de cobro coactivo. Dado lo anterior, La Matriz de control y seguimiento de los procesos judiciales, es la herramienta que permite tener conocimiento sobre el estado y la etapa procesal que cursan los procesos mencionados, con la finalidad de realizar el seguimiento efectivo de los mismos. No se presenta como un indicador en estricto sentido, aunque permite identificar los resultados de la gestión y con base a ello, sacar conclusiones que permitan mejorar la gestión.</p>			<p>* El Comité de Conciliación, propuso formula de arreglo conciliatorio en 2 de los 56 casos analizados en el año, los cuales fueron evaluados posteriormente por la autoridad judicial competente. Del mismo modo, de 4 casos estudiados, se determinó iniciar una acción de repetición. * Se recibieron 41 tutelas de las cuales han sido resueltas 40, teniendo únicamente un fallo desfavorable en segunda instancia, representando un grado de éxito del 97.5% * se emitieron 17 fallos judiciales, llevando a que se archivaran 8 procesos y que los restantes 9 pasaran a ser atendidos por el operador judicial en segunda instancia. De las peticiones recibidas por la Secretaría General y Asuntos Jurídicos en el año 2017, ninguna se encuentra pendiente por ser atendida, no obstante a que restan 2 peticiones por ser cerradas a través del severnet, una porque se está a la espera de que el peticionario aporte el dinero de las copias que solicitó y la segunda porque se está a la espera de las constancias de notificación.</p>	<p>Del análisis de la Matriz de control y seguimiento de los procesos judiciales puede concluirse que si bien el grado de litigiosidad que se presenta en la entidad es alto, el nivel de condena es bajo, lo cual se manifiesta para la entidad en un ahorro de \$1.617.977.524 de pesos, dado el sentido de los fallos definitivos que se presentaron. Del mismo modo, se resalta la proactividad en la defensa del patrimonio de la entidad, al iniciarse una acción de repetición con la finalidad de que se recuperen dineros que se han perdido en sentencias judiciales, así como al proponerse dos fórmulas de arreglo conciliatorio, teniendo en cuenta para ello los aspectos normativos y jurisprudenciales que permitan inferir que llevar a la entidad a un litigio podría generar un detrimento mayor para la misma. La atención de peticiones ha sido oportuna.</p>



De conformidad con el artículo 2.2.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015, la Oficina de Contratación publicó dentro de los tres días siguientes a la expedición del documento 246 contratos durante el periodo de julio – Diciembre de 2017, y la cantidad de contratos que se publicaron después del término establecido fueron 20 contratos para el mismo periodo, de los cuales se encuentra con su respectivo soporte de publicación

Eficacia:  
%Cumplimiento  
SECOF=(Contratos Publicados en SECOF/Total de Contratos Legalizados)x 100

92,50%

El porcentaje de cumplimiento de conformidad con lo establecido en la norma es 92,5%. Se espera que para la vigencia 2018 el porcentaje de publicación sea del 100%.

Cumplimiento de las Metas / Indicador

0,9625

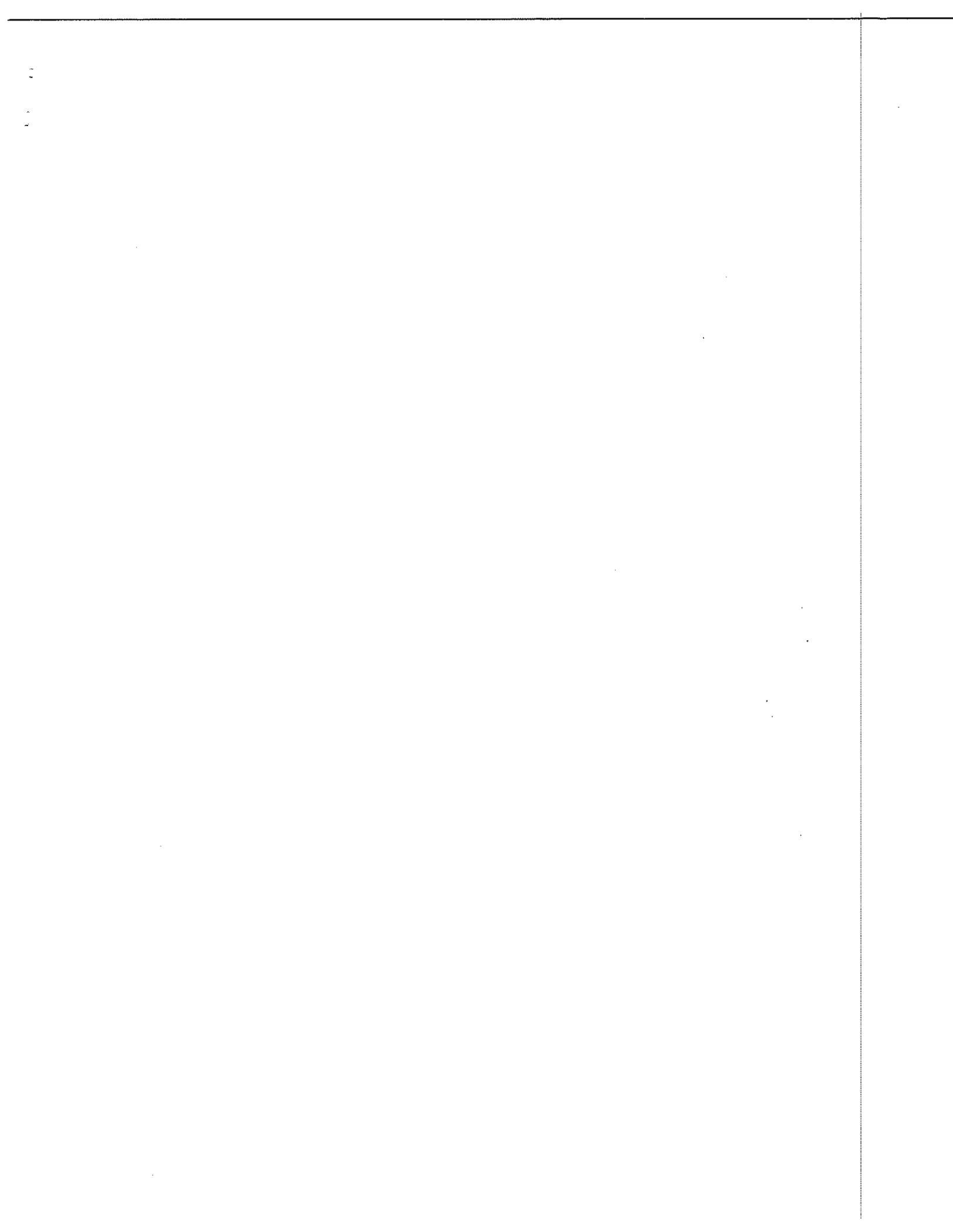
**EVALUACIÓN A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:**

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO:**

Fecha de Elaboración y Aprobación:

19 de Enero de 2018

Datos	Elaboró	Aprobó
Firma :		
Nombre:	Ana Maria Orjuela Rodriguez	Paola Andrea Mejia Gonzalez
Cargo :	Abogada Contratista	Secretaría General y de Asuntos Jurídicos





EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA A EVALUAR:	Oficina de Sistemas	PERIODO	2018
------------------------	---------------------	---------	------

**OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA**

Realizar la migración de la plataforma de correo de Zymbra a Google-Suite como parte de la estrategia de modernización tecnológica de la entidad

Apoyar al socio estratégico UTRYT en la implementación del proyecto de cámaras de videovigilancia en los buses y sistema de fotomultas en estaciones del MIO

Fortalecer el servicio de soporte interno de la dependencia

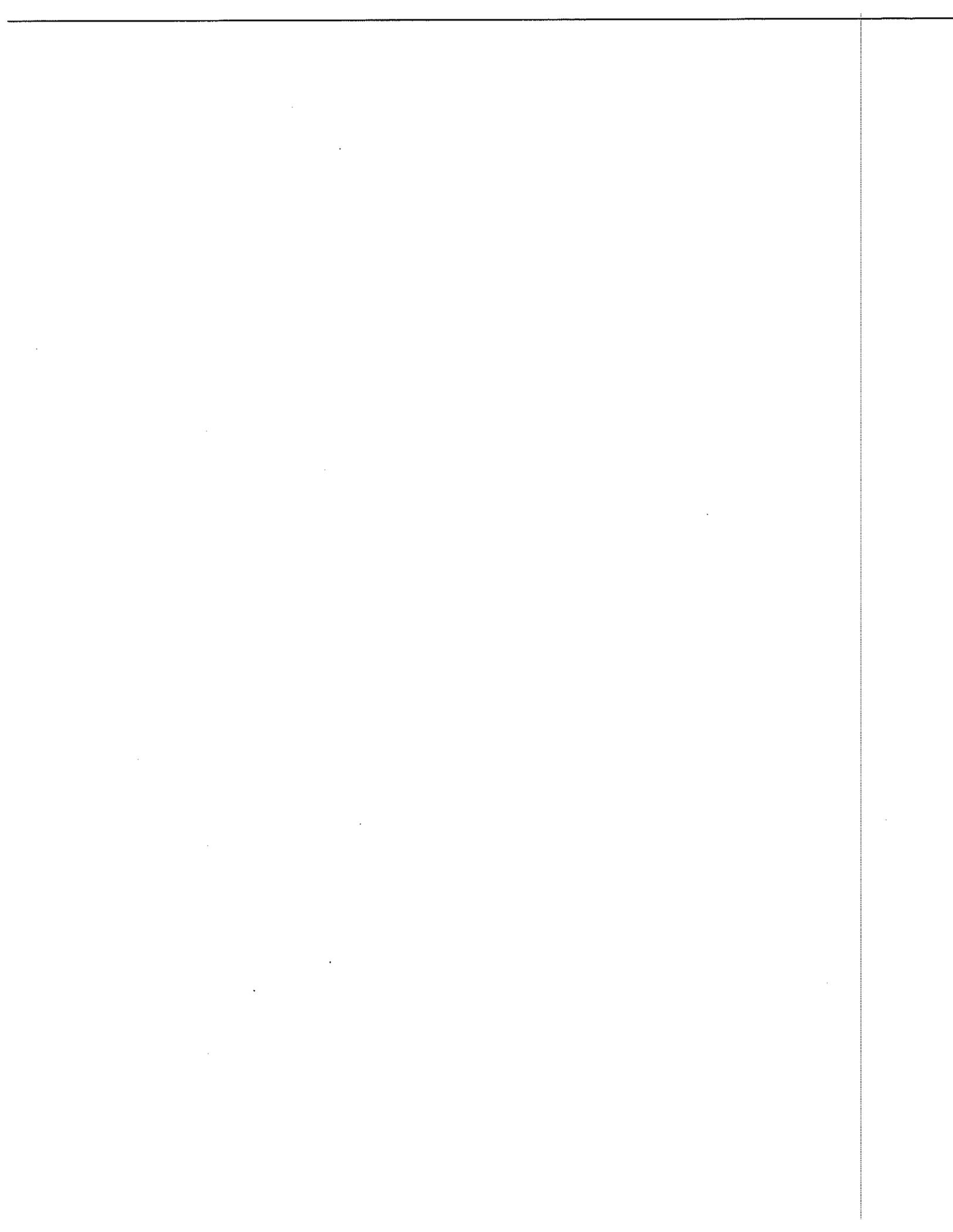
COMPROMISO ASOCIADO AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	Meta / Indicador	Resultado (%)	Análisis del Resultado
Migración de plataforma de correo a Google-suite	% implementación	100	El proyecto de migración se diseñó para realizarse en 20 días calendario. Cada semana se iba revisando % de avance hasta la culminación exitosa del proceso
Apoyo al área jurídica y a la UTRYT en el armado de los pliegos técnicos y asesoría en los proyectos de cámaras de video-vigilancia en buses MIO y sistema de foto-detección en estaciones	% de elaboración	100	Los 2 pliegos técnicos programados como parte del proceso jurídico de contratación con la UTRYT (Cámaras en buses y Foto-detección en estaciones), se finalizaron en Junio-17 y Nov-17 respectivamente de manera exitosa.
Implementación de Gobierno En Línea	% de implementación	20	Según cronograma, solo se avanzó el 20% de lo proyectado para GEL en el 2017, se planea llegar al 60% de avance en el 2018 como parte del plan estratégico del área
Fortalecimiento del servicio de soporte interno en la resolución de incidencias tecnológicas de la Entidad	% de implementación	90	Se revisaron y modificaron procedimientos internos del área de TI que no existían o estaban desactualizados. Se lograron finalizar 4 de 5 procesos internos de manera exitosa. El que quedó sin finalizar depende de la integración a nivel de procesos general de toda la Entidad y está programado para evaluarse con el área de Planeación.
<b>Cumplimiento de las Metas / Indicador</b>		<b>77,5</b>	

**EVALUACIÓN A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:**

Para el 2018 se deberá tener implementado en un 100% dos proyectos vitales para la Entidad como lo son: 1) Adecuación y modernización eléctrica del edificio y 2) Adquisición de 2 nuevos servidores de última tecnología y sistema de almacenamiento (SAN)

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO:**

Fecha de Elaboración y Aprobación:		Ene-22-2018
Datos	Elaboró	Aprobó
Firma :		
Nombre:	Oscar Zamorano	Oscar Zamorano
Cargo :	Jefe Sistemas	Jefe Sistemas





EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA A EVALUAR:	Evaluación de la Operación	PERÍODO	2017
------------------------	----------------------------	---------	------

<b>OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA</b>			
Mejorar la calidad de los servicios prestados por el MIO			

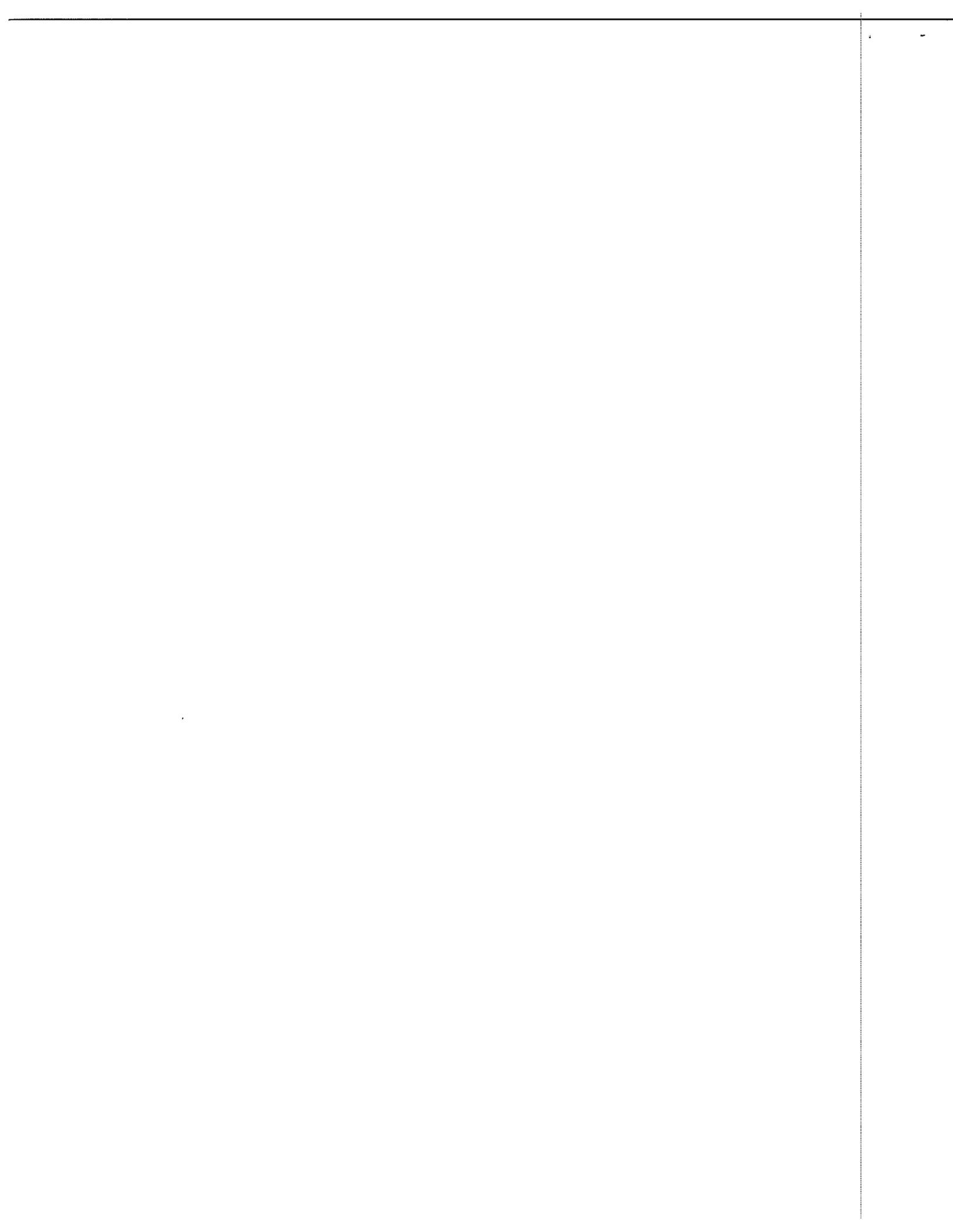
COMPROMISO ASOCIADO AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	Meta / Indicador	Resultado (%)	Análisis del Resultado
Determinar el cumplimiento en la generación y entrega de informes confiables y oportunos, por medio de la medición interna del desempeño en el envío de los distintos informes y solicitudes que genera la oficina de Evaluación de la Operación para evaluar la oportunidad y calidad de la información entregada.	Meta JUN: 85,0%	85,5%	<b>INDICADOR:</b> Cumplimiento en la gestión de informes y solicitudes  <i>Nota:</i> Se presenta la meta y el resultado del indicador de manera mensual (JUN-DIC) para mejor comprensión en el análisis.
	Meta JUL: 85,5%	87,0%	
	Meta AGO: 86,0%	88,6%	
	Meta SEP: 86,5%	95,2%	Se logró crear un nuevo indicador que nos permite realizar un seguimiento a la gestión del subproceso, al cual se le propuso una meta que tuviera en cuenta la curva de aprendizaje. El desempeño del indicador ha superado las expectativas de la meta mostrando un aprendizaje más rápido.
	Meta OCT: 87,0%	97,9%	Se observa un buen desempeño en el indicador del subproceso, dado estos resultados se realizará un análisis para ajustar la meta para el periodo 2018.
	Meta NOV: 87,5%	99,0%	
	Meta DIC: 88,0%	100,0%	
<b>Cumplimiento de las Metas / Indicador</b>		<b>93,3%</b>	

<b>EVALUACIÓN A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:</b>

<b>RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO:</b>

<b>Fecha de Elaboración y Aprobación:</b>	
---	--

Datos	Elaboró	Aprobó
Firma :		
Nombre:	Felipe Ortíz Rubiano Adriana Ximena Barón Carrillo	
Cargo :	Jefe de la oficina de Evaluación de la Operación Contratista - Prof Esp Dirección de Operaciones	





EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA A EVALUAR:	Control de la Operación	PERÍODO	2017
------------------------	-------------------------	---------	------

**OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA**

Mejorar la calidad de los servicios prestados por el MIO

Asegurar la sostenibilidad del MIO

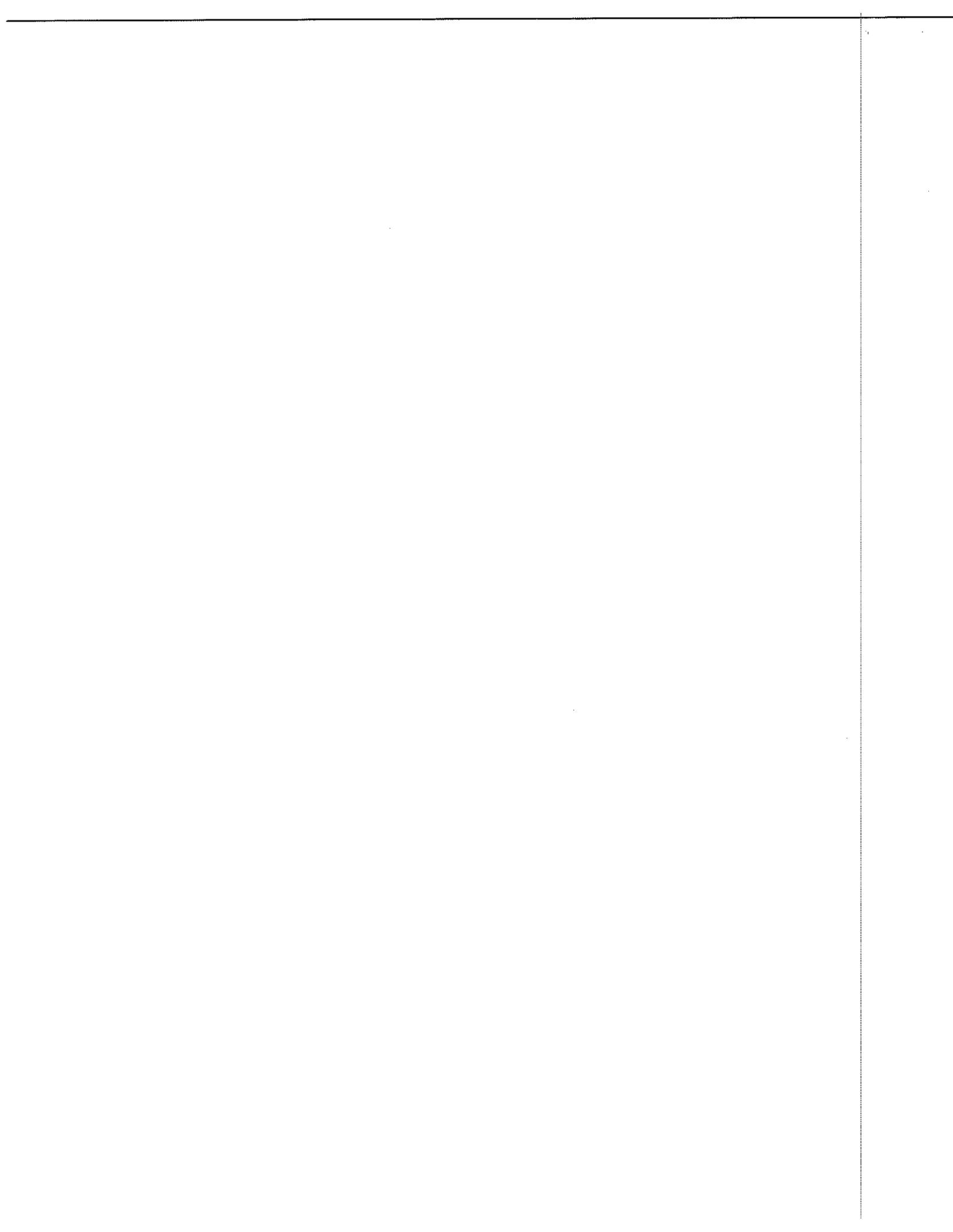
COMPROMISO ASOCIADO AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	Meta / Indicador	Resultado (%)	Análisis del Resultado
Medir la regularidad del Centro de Control de la Operación (CCO), mediante la consulta en la base de datos de la información, con el fin de tomar acciones de mejora para gestionar la operación.	Meta JUN: 70%	70,1%	<b>INDICADOR:</b> Regularidad del Centro de Control de la Operación (CCO).
	Meta JUL: 70,3%	70,7%	<i>Nota:</i> Se presenta la meta y el resultado del indicador de manera mensual (JUN-DIC) para mejor comprensión en el análisis.
	Meta AGO: 70,6%	69,7%	Este indicador nos permite medir la regularidad del sistema por estación de trabajo del Centro de Control de la Operación. Se evidencia cumplimiento de la meta mensual del indicador para los meses de Junio y Julio, sin embargo, en los meses de agosto a diciembre se ve reflejado en la tendencia a disminuir el indicador debido a que disminuyó el cumplimiento de flota, en el mes de noviembre se presentaron factores que afectaron la operación normal del sistema como fuertes lluvias lo cual impactó la movilidad de la ciudad y en el mes de diciembre se presentó una alta congestión en los carriles del centro CII13 y CII15.
	Meta SEP: 70,9%	68,3%	
	Meta OCT: 71,2%	68,4%	Desde el CCO se implementaron acciones de aplicación de estrategias de regulación necesarias de acuerdo con los manuales, procedimientos e instructivos para el control de la operación, gestionar vehículos faltantes y vehículos adicionales.
	Meta NOV: 71,5%	66,8%	Se realizaron los siguientes planes de acción para desarrollarlos durante el año 2018. •Control y seguimiento al desempeño de la flota del SITM-MIO.
	Meta DIC: 72%	67,5%	•Optimización operativa del grupo de control de la operación del sistema integrado de transporte masivo SITM-MIO.
<b>Cumplimiento de las Metas / Indicador</b>		<b>68,8%</b>	

**EVALUACIÓN A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:**

**RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO:**

Fecha de Elaboración y Aprobación:

Datos	Elaboró	Aprobó
Firma :		
Nombre:	Carlos Alberto Vega Adriana Ximena Barón Carrillo	
Cargo :	Jefe de la oficina de Control de la Operación Contratista - Prof Esp Dirección de Operaciones	





EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

<b>DEPENDENCIA A EVALUAR:</b>	Planeación de la Operación	<b>PERÍODO</b>	2017
-------------------------------	----------------------------	----------------	------

OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA			
Aumentar la participación del MIO en el reparto modal			
Mejorar la calidad de los servicios prestados por el MIO			
Asegurar la sostenibilidad del MIO			

COMPROMISO ASOCIADO AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	Meta / Indicador	Resultado (%)	Análisis del Resultado
Medir la calidad del trabajo que realiza la oficina de planeación de la operación, a través de la relación entre el número de rutas programadas sin errores y el número total de rutas programadas en el periodo, para evaluar la calidad del proceso.	Meta ENE: 100%	100%	<b>INDICADOR:</b> Cumplimiento de PSO realizados sin errores durante el periodo.  <i>Nota:</i> Se presenta la meta y el resultado del indicador de manera mensual (ENE-DIC) para mejor comprensión en el análisis.  Se logró crear un nuevo indicador que nos permite realizar un seguimiento a la gestión del subproceso, se observa el resultado del indicador de manera mensual para el periodo ene-dic 2017.  Se evidencia que los controles que se han implementado en el subproceso han permitido evitar la ocurrencia de errores en la planeación y programación en cada una de las rutas del SITM-MIO. En el mes de SEP 2017 no se generó PSO.
	Meta FEB: 100%	100%	
	Meta MAR: 100%	100%	
	Meta ABR: 100%	100%	
	Meta MAY: 100%	100%	
	Meta JUN: 100%	100%	
	Meta JUL: 100%	100%	
	Meta AGO: 100%	100%	
	Meta SEP: 100%	100%	
	Meta OCT: 100%	100%	
	Meta NOV: 100%	100%	
	Meta DIC: 100%	100%	
<b>Cumplimiento de las Metas / Indicador</b>		<b>100%</b>	

EVALUACIÓN A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:
A pesar de tener un cumplimiento efectivo de la meta, se continuará con el proceso de mejora en el subproceso.

RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO:

Fecha de Elaboración y Aprobación:	
------------------------------------	--

Datos	Elaboró	Aprobó
Firma :		
Nombre:	Carlos Alberto Becerra Chavez Adriana Ximena Barón Carrillo	
Cargo :	Jefe de la oficina de Planeación de la Operación Contratista - Prof Esp Dirección de Operaciones	

