



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	AÑO			Responsable	Anotaciones	
		Publicación	Actividades realizadas				
			Abril 30	Agosto 31			Diciembre 31
1	Hacer entrega de las funciones que desempeña la persona de planta que ingresa.		No se evidencia Avance	Se realiza entrega del manual de funciones al momento que la persona ingresa, donde aparecen las actividades que van desempeñar según resolución # 912.110.153 de mayo 12 de 2015 version 6.		Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción	
2	Realizar inducción al personal de planta que ingresa.		No se evidencia Avance	Se realiza en el momento del ingreso al personal la inducción de los temas específicos para su buen desempeño tales como gestión humana, contratación, control interno, etc.	OFICINA GESTION HUMANA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción	
3	Hacer firmar el formato Acta de compromiso, donde el funcionario se compromete a cumplir con los principios y valores establecidos en el Código de Ética, de Metro Cali S.A.		No se evidencia Avance	Se realiza entrega del manual de funciones al momento que la persona ingresa, donde aparecen las funciones que van desempeñar según resolución # 912.110.153 de mayo 12 de 2015 version 6. además se realizó entrega de código de		Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción	
4	Notificar sobre actos administrativos que deleguen responsabilidades a los funcionarios.		No se evidencia Avance		SECRETARIA GENERAL	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción	
5	Orientar al ciudadano en el trámite y presentación de sus requerimientos ante las entidades públicas.		Se establece guía, la cual se ha socializado en las estaciones, en aras de que los usuarios tengan conocimiento de la utilización de los trámites	se realiza actualización a la norma vigente (art 14, ley 1755 de 30 de Junio 2015) Se entregaron en todas las estaciones del SITM MIO guías para las PQRSF.		Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción	
6	Ajustar procedimientos para unificar la atención de requerimientos y gestionar ajustes en medios de atención no presenciales		Procedimientos se encuentran actualizados, Publicados en el SIGEM, (Gestionar Servicio al Cliente)	Actualmente está en proceso de actualización, para poder ser publicados en el SIGEM.		Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción	
7	Realizar jornadas de capacitación, socialización y sensibilización a los servidores públicos que reciben requerimientos.		Manual de atención al ciudadano se ha socializado al personal operativo MIO y e internamente en cartelera y correo, igualmente a cada uno de los concesionarios capacitando al personal designado para luego ellos al interior divulgarlo	Se tiene registro de más de 1.200 personas capacitadas, excediendo en su meta, que está en 1036 personas. (se capacitó a auxiliares de policía, unimetro). evidencia reposa en tomos con las debidas firmas de los asistentes.	DIRECCION COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción	
8	Canalizar adecuada y oportunamente los requerimientos que son competencia de la entidad		Esta canalización la podemos evidenciar a través de los informes de los PQRS, los cuales a la fecha se generan mensualmente	Esta canalización la podemos evidenciar a través de los informes de los PQRS, los cuales a la fecha se generan mensualmente		Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción	
9	Diseñar planes de contingencia que tiendan a maximizar la disponibilidad de la plataforma tecnológica donde se gestionan los requerimientos de los usuarios		No se evidencia avance	Ya existe un contrato por prestación de servicios en donde uno de los productos a entregar se encuentra el plan de contingencia. La fecha de entrega de este producto es a Octubre de 2015.	OFICINA DE SISTEMAS	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción	
10	Establecer el inventario de trámites que se realizan en los procesos misionales de Metro Cali S.A. (Compromiso de GEL)		No se evidencia avance	No fue posible hacer seguimiento	LIDER DE CADA PROCESO	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción	
11	Realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes de cada trámite (cuando aplique).		No se evidencia avance	No fue posible hacer seguimiento	GESTION JURIDICA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción	
12	Realizar un inventario y/o lista de chequeo con todas las actividades, procedimientos y documentación que intervienen en el desarrollo y ejecución de cada trámite, y verificar su cumplimiento.		La oficina de Control Interno tiene elaborada la lista de registros, actividades y documentos del proceso.	La oficina de Control Interno cuenta con un listado de registros, actividades y documentos del proceso.	LIDER DE CADA PROCESO DONDE SE EJECUTAN TRAMITES	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción	

13	Implementar el uso de herramientas tecnológicas y de comunicación, que permitan optimizar el flujo de información en cada trámite, de tal manera que se le pueda dar un seguimiento y control más efectivo a su ejecución, se pueda realizar la trazabilidad de los documentos relacionados, y se mantenga bien informado sobre su estado, a todos los involucrados. (Compromiso de GEL)	No se evidencia Avances	Ya se cuenta con una herramienta que maneja los flujos de trabajo de la entidad llamado Sevenet.		LIDER DE CADA PROCESO DONDE SE EJECUTAN LOS TRAMITES JEFE DE SISTEMAS	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
14	Capacitación al personal de planta sobre normatividad legal e implicaciones en el ejercicio de sus funciones.	No se evidencia Avances	capacitación institucional donde se incluyen todos los aspectos legales competentes referentes a las funciones que desempeñan.		OFICINA GESTION HUMANA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
15	Implementar y mejorar el procedimiento de Selección, Contratación y Vinculación de Personal de planta.	No se evidencia Avances	La entidad tiene establecido el procedimiento, AT- 2-p-01. (selección contratación vinculación de personal.			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
16	Revisar y actualizar las políticas del proceso Administrar Talento Humano.	No se evidencia Avances	La entidad cuenta con políticas de administración del talento humano las cuales están establecidas en los procedimientos del área. También cuenta con reglamentos de higiene y seguridad industrial y reglamento de trabajo.			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
17	Realizar, socializar e Implementar el Manual de contratación de Metro Cali S.A. en cada uno de los procesos de la entidad que presentan necesidades de contratación.	No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento		OFICINA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
18	Realizar, socializar e Implementar el Manual de contratación de Metro Cali S.A. en cada uno de los procesos de la entidad que presentan necesidades de contratación.	No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento		OFICINA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
19	Revisar, analizar y evaluar cada uno de los componentes de los estudios previos (técnico, financiero, y jurídico) teniendo en cuenta las especificaciones establecidas en el Manual de Contratación de Metro Cali S.A.	No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
20	Realizar levantamiento de requerimientos con los usuarios de los contratos	No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
21	Definir aspectos técnicos mediante un profesional con el conocimiento en el área del producto/servicio a contratar	No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento		AREA QUE REQUIERA LA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
22	Establecer un plan de socialización de normas y sensibilización sobre la importancia de aplicación de las mismas.	No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento		OFICINA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
23	Implementar el Manual de contratación de Metro Cali S.A. en los diferentes procesos de la entidad que presentan necesidades de contratación.	No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
24	Utilizar los Acuerdos Marco de Precio definidos por el Gobierno Nacional a través de Colombia compra eficiente	No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
25	Diseñar el Manual de Gestión de Proyectos de Metro Cali S.A. en los diferentes procesos de la entidad que presentan necesidades de contratación.	Existe Manual en el SIGEM en el Sub-Proceso Gestionar la Construcción de Infraestructura CI-M-01	Se está actualizando la versión 1.0. Se ajustaron los formatos de obra de supervisión e interventoría de contratos, para dar cumplimiento a lo establecido por la ley vigente.		DIRECCION DE PLANEACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
26	Fortalecer las conductas y comportamientos enmarcadas en el código de ética, como base de la cultura de Metro Cali.	No se evidencia Avances	se fortalece por medio de la entrega del acta de compromiso y se realizan evaluaciones de desempeño donde se incluye los elementos de código de ética.		OFICINA GESTION HUMANA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
27	Capacitación al personal de planta sobre normatividad legal e implicaciones en el ejercicio de sus funciones. (código único disciplinario).	No se evidencia Avances	capacitación institucional donde se incluyen todos los aspectos legales competentes referentes a las funciones que desempeñan.			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción

Mapa de Riesgos

28	Controlar la documentación y/o requisitos legales en procesos de contratación.		No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento		OFICINA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
29	Capacitación al personal sobre la normatividad que regula la contratación pública		No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento		OFICINA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
30	Acceder a bases de datos donde reposa antecedentes judiciales, fiscales y disciplinarios de las personas jurídicas y /o naturales.		No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento		OFICINA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
31	Realizar un plan de contratación y/o capacitación de personal necesario para cubrir la necesidad de supervisión de los contratos programados.		No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento		OFICINA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
32	Utilizar los Acuerdos Marco de Precio definidos por el Gobierno Nacional a través de Colombia compra eficiente		No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento		OFICINA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
33	Divulgar y sensibilizar el código de ética de la entidad en el proceso de inducción y a través de los canales de comunicación interna.		No se evidencia Avances	se fortalece por medio de la entrega del acta de compromiso y se realizan evaluaciones de desempeño donde se incluye los elementos de código de ética. Y se socializan a través de los medios de comunicación interna.		OFICINA GESTION HUMANA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
34	Hacer firmar el formato Acta de compromiso, donde el funcionario se compromete a cumplir con los principios y valores establecidos en el Código de Ética, de Metro Cali S.A.		No se evidencia Avances	Se realiza entrega y firma del acta de compromiso cuando el funcionario inicia su periodo de inducción y capacitación		OFICINA GESTION HUMANA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
35	Evaluar la necesidad de personal adicional para asignar al proceso de contratación		En la actualidad se cuenta con el personal necesario, para ejercer las labores de supervisión de contratos. En cada uno de estos se puede revisar en la asignación de supervisión de los mismos	Se cuenta con el personal necesario, para ejercer las labores de supervisión de contratos. En cada uno de estos se puede revisar en la asignación de supervisión de los mismos		OFICINA DE DISEÑO Y LICITACIONES (INFRAESTRUCTURA)	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
36	Realizar investigación de mercado de acuerdo con las necesidades de cada tipo de contratación		Para cada tipo de contratación se realiza una investigación de mercado	Para cada tipo de contratación se realiza una investigación de mercado. Esta actividad hace parte también de los estudios previos de cada proceso de contratación.		OFICINA DE DISEÑO Y LICITACIONES (INFRAESTRUCTURA)	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
37	Utilizar los Acuerdos Marco de Precio definidos por el Gobierno Nacional a través de Colombia compra eficiente		No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento		OFICINA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
38	Revisar, analizar y evaluar la ecuación económica de las solicitudes de restablecimiento y prórroga o adición de los contratos que se pongan a consideración en cada proceso de la entidad.		Cada supervisor es el responsable de realizar la revisión, análisis, y evaluar la ecuación económica de las solicitudes realizadas por el contratista	Cada supervisor es el responsable de realizar la revisión, análisis, y evaluar la ecuación económica de las solicitudes realizadas por el contratista		OFICINA DE DISEÑO Y LICITACIONES / GESTION FINANCIERA (DIRC. INFRAESTRUCTURA)	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
39	Formalizar para todos los contratos reunión al inicio del contrato- Acta de seguimiento de contrato, especificando la periodicidad de las reuniones de seguimiento y control al contrato objeto de la Interventoría y al contrato de Interventoría como tal.		Para los contratos efectivamente se realizan reunión al inicio y semanalmente se realizan comités de seguimiento técnicos y ambientales, situación que se puede evidenciar en las actas de comité que se encuentran en los expedientes de cada uno de los contratos.	Para los contratos efectivamente se realizan reunión al inicio y semanalmente se realizan comités de seguimiento técnicos y ambientales, situación que se puede evidenciar en las actas de comité que se encuentran en los expedientes de cada uno de los contratos.		D. INFRAESTRUCTURA / CONSTRUCCION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
40	Ajustar el manual de gestión de proyectos de la entidad		Actualmente se están ajustando los 41 formatos que hacen parte del Manual	Se está actualizando la versión 1.0. Se ajustaron los formatos de obra de supervisión e interventoría de contratos, para dar cumplimiento a lo establecido por la ley vigente.		D. PLANEACION / D. INFRAESTRUCTURA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
41	Implementar reuniones formales de seguimiento a los proyectos entre los Gerentes de Proyecto y los Interventores contratados, dejando registro que evidencie tales reuniones.		Se realizan los comités técnicos y ambientales, con el interventor y el contratista de obra.	Se realizan los comités técnicos y ambientales, con el interventor y el contratista de obra, dos veces a la semana donde intervienen todos los actores que hacen parte del proyecto.		GERENTE DE PROYECTOS	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion

42	Estructurar un sistema de archivos de Gestión tanto digital como físico, con acceso restringido solo al personal designado para administrarlo.		No se evidencia Avances	Se esta adelantando la estructura del Programa de Gestion Documental que se encuentra en un 80% de avance.		DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
43	Establecer un programa de auditorias internas que incluya el control al manejo adecuado y transparente de la documentación y archivo.		En el comité de Control Interno al 30 de enero se aprobo el programa de auditorias vigencia 2015, con los lineamientos solicitados.	El programa de Auditorias con vigencia a 2015 se encuentra aprobado y en ejecución.		OFICINA DE CONTROL INTERNO	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
44	Establecer acciones preventivas correctivas y de mejora, para el manejo adecuado y transparente la documentación y archivo, en cada proceso de la organización		La oficina de Control Interno tiene todas las carpetas organizadas de acuerdo a las series y subseries documentales, un archivo organizado de acuerdo a las necesidades de uso y consulta de la informacion. Se actualizaron las tablas de retenciones de todos los procesos y se alinearon con las tablas de retencion de la Alcaldía de Cali.			LIDER DE CADA PROCESO	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
45	Sistema de archivos de Gestión, tanto digital como físico, con acceso restringido solo al personal designado para administrarlo, implementado		No se evidencia Avances	No se pudo realizar seguimiento			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
46	Fomentar el uso de los sistemas de información de la Entidad		No se evidencia avance	Inventario en un 70% en el avance de informacion y en el inventario de tramites y servicios, se avamzo en inventario de base de datos de usuarios tanto internos como externos. (GEL).		DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA / JEFE DE SISTEMAS	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
47	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Compromiso GEL)		No se evidencia avances	Se están definiendo las políticas de seguridad informáticas y a su vez también existen los mecanismos para controlar la seguridad electronica.		LIDER DE CADA PROCESO / JEFE DE SISTEMAS	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
48	Programa de auditorías internas, que incluya el control al manejo adecuado y transparente de la documentación y archivo, implementado		En el comité de Control Interno al 30 de enero se aprobo el programa de auditorias vigencia 2015, con los lineamientos solicitados	En el comité de Control Interno al 30 de enero se aprobo el programa de auditorias vigencia 2015, con los lineamientos solicitados		OFICINA DE CONTROL INTERNO	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
49	Divulgación de normas claras y aplicadas de manera transversal		No se evidencia Avances	Esta alineado a las aprobaciones que estan en tramite en el comité de archivo			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
50	Fortalecimiento de la Función Archivística mediante concientización y capacitación frente a la responsabilidad del Servidor Público		No se evidencia Avances	Esta alineado a las aprobaciones que esta tramite en el comité de archivo		DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
51	Realizar el inventario de información de la Entidad y la clasificación de la misma		No se evidencia Avances	La jefatura de tecnologia viene adelantando la implementacion de los porcesos de inventarios y clasificacion de la informacion, aplicando los principios de GEL.			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
52	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Compromiso GEL)		No se evidencia avance	seguridad informáticas y a su vez también existen los mecanismos para controlar la seguridad electrónica.			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
53	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Compromiso GEL).		No se evidencia avance	Se están definiendo las políticas de seguridad informáticas y existen mecanismos para controlar la seguridad electrónica.		JEFE DE SISTEMAS	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
54	Implementar un Sistema de información y control de los procesos judiciales		No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
55	Determinar los lineamientos de defensa establecidos por el Lider del Proceso y seguimiento de los mismos por parte de los profesionales asignados a la atención de cada caso.		No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
56	Revisar, actualizar e implementar el procedimiento Controlar la Normatividad interna y externa, y el procedimiento identificación y verificación de la normatividad, establecidos en la entidad.		No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción

57	Actualizar e implementar el Normograma correspondiente a cada proceso de la organización.		El normograma se puede observar en el Sistema Gerencial de Metrocali (SIGEM). La actualización esta a cargo de los responsables del cada proceso	El normograma se puede observar en el Sistema Gerencial de Metrocali (SIGEM). La actualización esta a cargo de los responsables del cada proceso.		LIDER DE CADA PROCESO	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
58	Solicitar la asesoría y apoyo jurídico a la oficina de Gestión Jurídica, para la debida aplicación de la normatividad interna y externa en la entidad		No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
59	Establecer pautas para el cumplimiento de la normatividad interna y externa al interior de la entidad		No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento		GESTION JURIDICA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
60	Mantener constante comunicación con las direcciones y oficinas de la entidad, para dar a conocer los cambios normativos que se presenten a nivel institucional.		No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
61	Capacitar al personal de la entidad sobre los cambios en la normatividad interna y externa que se hallan presentado en la entidad y su debida aplicación.		No se evidencia Avances	No fue posible realizar seguimiento			Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
62	Verificar el cumplimiento de la normatividad interna y externa con el apoyo de las respectivas auditorías internas, realizadas por la oficina de control interno a cada proceso de la entidad.		Por Parte de la Oficina de Control Interno en todas las auditorías Internas se esta verificando actualización del Normograma y Cumplimiento del Mismo.	Dentro de los criterios de las auditorías se incluyó la verificación de requisitos legales que aplican a cada proceso.		LIDER DE CADA PROCESO	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
63	Realizar, actualizar e implementar procedimientos de control y vigilancia a las labores del personal encargado de la administración de recursos financieros de la entidad		No se evidencia Avances	Los procedimientos que garantizan el control de los recursos de la entidad se encuentran así: en ppto publico esta en face de actualización de los procedimientos vigentes ( siegem). En el caso de tesorería tanto inversión como ingresos tarifarios de SITM- MIO, Fondo DEBCA y Fondo FRESA se encuentra en levantamiento, fecha de culminación vigencia al cierre 2015.		DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
64	Programar auditorías internas constantes, al proceso de gestión financiera de la entidad, para garantizar la transparencia en el desarrollo de todas las actividades y trámites relacionados.		En el programa de auditoría se proyectaron dos auditorías al proceso gestión financiera, de igual manera la oficina de control interno realiza acompañamiento permanente al proceso, además del seguimiento a los planes de mejoramiento de la contraloría y las auditorías internas	A la fecha se ejecuto auditoría al proceso de gestión financiera presupuesto		CONTROL INTERNO	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
Gestionar los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión	65	Socializar el procedimiento GJ-2-P-05 Gestionar requisitos legales y otros, aplicables a los Sistemas de Gestión.	A Marzo 2015	No se evidencia avances	No fue posible realizar seguimiento		DIRECCION JURIDICA
	66	Socializar el instructivo GJ-2-P-05-I-01 Normatividad en el Sistema de Gestión de Metro Cali S.A.	A Marzo 2015	No se evidencia avances	No fue posible realizar seguimiento		DIRECCION JURIDICA
	67	Realizar seguimiento a la implementar el formato GJ-2-P-05-F-01 Gestionar requisitos legales y otros aplicables a los Sistemas de Gestión.	A Junio de 2015	No se evidencia avances	No fue posible realizar seguimiento		LIDER DE CADA PROCESO
	68	Migración de Normatividad al SIGEM.	A Julio de 2015	La oficina de Control Interno Cuenta con el Normograma actualizado en el SIGEM	La oficina de Control Interno Cuenta con el Normograma actualizado en el SIGEM		LIDER DE CADA PROCESO
	69	Consolidación y actualizar los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión.	A Julio de 2015	No se evidencia avance	No fue posible realizar seguimiento		DIRECCION JURIDICA

	70	Disponibilidad del Normograma para consulta por las partes interesadas.	A Septiembre de 2015	No se evidencia avance	No fue posible realizar seguimiento		DIRECCION JURIDICA	
	71	Seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión.	A Diciembre de 2015	Durante las auditorias se efectua revision a la ejecucion y actualizacion de los normogramas en cada proceso	Durante las auditorias se efectua revision a la ejecucion y actualizacion de los normogramas en cada proceso		LIDER DE CADA PROCESO/ CONTROL INTERNO	
Identificar Tramites	72	Ajustar la resolución de constitución del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	A Febrero de 2015	No se evidencia avance	La resolucion de constitucion del comité anti tramites sigue vigente.		DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	
	73	Analizar la normatividad: Leyes, Decretos, Resoluciones y Otros actos.	A Junio de 2015	La normatividad aplicable esta identificada, falta documentar la matriz, la cual se realizara en las mesas de trabajo	No se pudo realizar seguimiento		COMITÉ ANTITRAMITES DE GEL	
	74	Diagnóstico de estado de los trámites (externos e internos), regulaciones y procedimientos susceptibles de racionalización	A Agosto de 2015	A partir del 23 de abril se establecen mesas de trabajo para identificar tramites	No se pudo realizar seguimiento			
	75	Análisis de los trámites y servicios (simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad).	A Septiembre de 2015		No se pudo realizar seguimiento			
76	Revisión y monitoreo permanente a los trámites.	A Diciembre de 2015	La identificación de tramites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad	No se pudo realizar seguimiento				
Racionalizar de tramites	77	Utilización de Medios Electrónicos (publicidad de normas y documentos de interés público).	A Noviembre de 2015	La identificación de tramites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad	En la pagina Web se publican todos los elementos mencionados en las actividades.		JEFE DE SISTEMAS	
	78	Realizar adecuaciones tecnológicas	A Noviembre de 2015	La identificación de tramites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad	Debido a la reducción del personal en el area tecnologica, no se han podido realizar las actualizaciones tecnologicas pertinentes.			
	79	Sustitución de formularios físicos por formularios virtuales.	A Noviembre de 2015	La identificación de tramites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad	Debido a la reducción del personal en el area tecnologica, no se han podido realizar las actualizaciones tecnologicas pertinentes.		DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA / JEFE DE SISTEMAS	
Reducir costo en los tramites internos	80	Eliminar regulaciones y controles innecesarios (simplificación, estandarización, eliminación de procedimientos administrativos)	A Diciembre de 2015	La identificación de tramites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad	La identificación de tramites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad		LIDERES DE PROCESO	
Optimizar el proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	81	Administración oportuna de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (recepción, trámite y tiempos para la atención).	A Marzo, Abril y Noviembre de 2015	Para el mes de febrero de 2015 se efectuo una actualizacion del arbol de incidentes, de igual manera El formato de Peticiones, Quejas y Reclamos fue actualizado como se puede verificar en la Plataforma SIGEM.. El volante Informativo se diseño en enero de 2015, el cual a partir del mes de marzo de 2015 se comenzo Divulgar en las estaciones.	se actualizo el arbol de incidentes en Marzo, la proxima se realizara en el mes de octubre. Para el Maertes 25 de Agosto se realizara comite de archivo presentando la implementacion del ARANDA como aplicativo de PQRS para cambiar el SEVENET.		DIRECTOR COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	
	82	Generar el mecanismo para que el usuario realice seguimiento y trazabilidad	A Marzo, Junio y Septiembre de 2015	Se han hecho reuniones con asunto de automatizacion del proceso de PQRS,28 de enero de 2015, estableciendo tareas que conlleven al establecimeinto del codigo unico de radicado	se actualizo el arbol de incidentes en Marzo, la proxima se realizara en el mes de octubre. Para el Maertes 25 de Agosto se realizara comite de archivo presentando la implementacion del ARANDA como aplicativo de PQRS para cambiar el SEVENET.			
	83	Automatización del proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	A Marzo, Junio y Septiembre de 2015	Se han hecho reuniones con asunto de automatizacion del proceso de PQRS,28 de enero de 2015, estableciendo tareas que conlleven al establecimeinto del codigo unico de radicado	se actualizo el arbol de incidentes en Marzo, la proxima se realizara en el mes de octubre. Para el Maertes 25 de Agosto se realizara comite de archivo presentando la implementacion del ARANDA como aplicativo de PQRS para cambiar el SEVENET.			
Comunicar	84	Interacción ciudadana en línea (chat)	A Diciembre de 2015	Por el area de sistemas el chat se encuentra habilitado en la pagina institucional. Falta asignar la persona que se encargue de la operación de este	Tecnologicamente esta habilitado el chat pero no se cuenta con el personal asignado para la operación.		JEFE COMUNICACIONES / JEFE SISTEMAS	

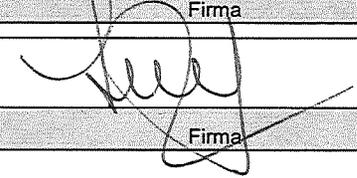
permanente y satisfacción final	85	Actualización de Preguntas frecuentes (FAQ)	Trimestral	Se actualiza debido a procedimientos nuevos, cuenta hoy con 15 preguntas frecuentes. Antes contaba con 11.	Actualmente cuenta con 17 preguntas frecuentes, antes contaba con 15. ( ver en la pagina web)		
	86	Medición del Nivel de satisfacción del cliente – NSU (insatisfacción, satisfacción o complacencia).	A Diciembre de 2015	Se encuentra en la pagina Web de la entidad a feb. De 2015	Esta pendiente de realizar la medición de satisfacción de cliente NSU.		
Mejorar la atención al ciudadano	87	Divulgar el Manual de Atención al Ciudadano (Atención personal, atención telefónica, atención virtual, atención con calidad y seguimiento y control a la atención con calidad).	A Diciembre de 2015	Se encuentra socializado en el sigem "gestión comercial". Se han efectuado socializaciones al personal operativo del MIO, desde el mes de Febrero de 2015. Internamente en carteleras y correo. De igual manera se envío oficios a los concesionarios oficios solicitando la socialización e implementación del manual de atención al ciudadano (se brinda socialización al personal que cada operador designe para así sea solicitado por ellos al interior de cada uno de estos)	se continúa con las mismas estrategias realizadas a Abril de 2015. Además se crea material de apoyo para capacitación a los usuarios.		DIRECTOR COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	88	Participar en las mesas de ayuda didáctica a discapacitados	A Diciembre de 2015	Las mesas de discapacidad se efectúan 1 cada dos meses, en las cuales se entregan material pedagógico (Manual de convivencia para PSD), Existe una Guía para PSD	Se realizan reuniones con líderes de PSD cada tres meses, donde se presenta el informe de gestión, se realiza entrega de manual de convivencia y el programa porte en mi lugar. (Constancia de actas y listados de asistencias).		
	89	Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas discapacitadas, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.	A Diciembre de 2015	Visitas a entidades de Grupos vulnerables donde se socializa el sistema, (Muestra los beneficios de utilizar el sistema)	Visitas a adultos mayores donde se realiza socialización del sistema MIO y sus beneficios de uso.		
	90	Realizar convenios con la población vulnerable	A Diciembre de 2015	Se efectúan alianzas estratégicas con entidades públicas, privadas, o grupos vulnerables.	diferentes entidades convenio: 4 entre UTR&-SENA, Secretaria de recreación y deporte, UTR&. También se tienen alianzas estratégicas entre Metrocali y Fundación		
	91	Cumplir con cada una de las actividades definidas en el plan para la rendición de cuentas como acto de responsabilidad social y empresarial de cómo se comporta cada una de las rutas del MIO con veeduría ciudadana independiente, crítica y objetiva.	A Diciembre de 2015	No se evidencia Avances	No se evidencia avances		DIRECTOR COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE / JEFE COMUNICACIONES
	92	Objeto de la entidad, Mega, Misión, visión, objetivos estratégicos.		Se encuentran disponibles en la pagina Web de la entidad, y en el aplicativo interno SIGEM. Además se tienen las resoluciones 391 del 28 de noviembre de 2014 y 304 del 16 de septiembre de 2014 donde se aprueban y adoptan los aspectos estratégicos de la entidad	Se encuentran disponibles en la pagina Web de la entidad, y en el aplicativo interno SIGEM, Además se tienen las resoluciones 391 del 28 de noviembre de 2014 y 304 del 16 de septiembre de 2014 donde se aprueban y adoptan los aspectos estratégicos de la entidad. complementariamente se han realizado capacitación al personal operativo, se han diseñado guías didácticas de MetroCali.		
	93	Metas del Plan de Desarrollo Municipal.	Anual (enero 30 de 2015)	Plan de acción 2015, proyectos del plan de desarrollo municipal 2012-2015, publicado el 30 de enero de 2015	Plan de acción 2015, proyectos del plan de desarrollo municipal 2012-2015, publicado el 30 de enero de 2015.		
	94	Metas del Plan de Acción Institucional.	Anual (enero 31 de 2015)	Se encuentra publicado en la pagina Web a enero 31 de 2015, Incluye las metas del plan de desarrollo municipal 2012-2015 y los demás retos propuestos por la entidad	Se encuentra publicado en la pagina Web a enero 31 de 2015, Incluye las metas del plan de desarrollo municipal 2012-2015 y los demás retos propuestos por la entidad		DIRECTOR DE PLANEACION

Disponibilidad, exposición y difusión de información de interés para todo el público

95	Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Desarrollo y plan de acción.	Semestral	Se efectua seguimiento mensual,al cumplimiento planes de accion de cada una de las areas. Aun esta pediente la mensualizacion de las metas del plan de accion de la oficina de sistemas. El cumplimiento del plan de desarrollo no se publica en la pagina Web, se envia a la alcaldia trimestralmente.	Se efectua seguimiento mensual,al cumplimiento planes de accion de cada una de las areas. Aun esta pediente la mensualizacion de las metas del plan de accion de la oficina de sistemas. El cumplimiento del plan de desarrollo no se publica en la pagina Web, se envia a la alcaldia trimestralmente.		
96	Informe de Gestión	Anual	El Informe de Gestion Vigencia 2014, se encuentra Publicado en la Pagina Web de la entidad el 30 de enero de 2015	El Informe de Gestion Vigencia 2014, se encuentra Publicado en la Pagina Web de la entidad el 30 de enero de 2015		
97	Estados financieros de la vigencia anterior	Anual	* A Enero 19 de 2015 se publica la desagregacion del presupuesto * A Febrero 16 de 2015 se publican Estados Financieros a Dic. 31 de 2014 ( Balance General, Estado de Actividad Financiera, Economia Social y Ambiental, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo, Notas a los Estados Financieros)	Publicación Web, 19 de Mayo 2015: Informe de modificación presupuestal de Ingresos y Gastos 2104. 09 de Julio: Estados contables a 30 de Abril de 2015. Publicación de ejecución a Junio de 2015. 15 de Julio: Modificación del presupuesto con corte a 30 Junio de 2015. Agosto 03: Estados financieros a Mayo 31 de 2015. 03; Agosto: estados financieros a Junio 30 de 2105. 06 de Agosto: modificación al presupuesto de Ingresos y gastos de la vigencia 2015.	DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	
98	Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales.	Semestral	No se evidencia avance	No fue posible realizar seguimiento	JEFE CONTRATACION	
99	Plan de mejoramiento institucional	Anual	La Oficina de Control Interno mantiene actualizado y realiza seguimiento a los Planes de Mejoramiento suscritos con la contraloría, que conforman el Plan de Mejoramiento Institucional.	Se realizo seguiento a los planes de mejoramiento en el mes de Julio y se reportaron avances ala contraloria de santiago de cali.	JEFE CONTROL INTERNO	
100	Quejas y reclamos frecuentes	Semestral	En la pagina web se pueden verificar los informes Generados en el link de novedades;	Se creo un lick de atencion al ciudadano en la pagina web. Donde se puee encontrar los informes de PQRS.		
101	Peticiones de interés general	Semestral	No se evidencia Avances	Esta actualizado al 30 de Julio en preguntas frecuentes.		
102	Cantidad de usuarios inconformes por el servicio o producto que presta la entidad	Semestral	En el informe NSU, se pueden verificar los resultados ( pagina web de la entidad)	En el informe NSU, se pueden verificar los resultados ( ver pagina Web).	DIRECTOR COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	
103	Propuesta de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad	Semestral	Por el momento se envio a todas las oficinas solicitando los planes de mejoramiento.	plan de mejoramiento a 2015 esta colgado en la pagina web, en el link de atencion al ciudadano.		
104	Informe de la Gestión Social	Anual	Se encuentra Publicado en la pagina web de la entidad	Se encuentra Publicado en la pagina web de la entidad		
105	Informe Pomenorizado Control Interno	Cuatrimestral	Se publica en la página Web de la Entidad	Se encuentra publicado en la pagina Web de la entidad.	JEFE CONTROL INTERNO	
106	Plan de Compras de la vigencia	Anual	Se encuentra publicado a enero 30 de 2015 en la pagina web de la entidad (Plan Adquisiciones)	Se encuentra publicado a enero 30 de 2015 en la pagina web de la entidad (Plan Adquisiciones)	JEFE OFICINA CONTRATACION / DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	

	107	Informe de la Gestión Ambiental	Anual	El informe se encuentra efectuado a enero de 2015, y publicado en la pagina web de la contraloría. Falta publicación en la pagina web de la entidad	El informe se encuentra efectuado a enero de 2015, y publicado en la pagina web de Metrocali		DIRECTOR DE PLANEACION
	108	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Anual	El Plan Anti-Corrupcion y Atencion al Ciudadano vigencia 2015 se encuentra publicado en la pagina Web de la entidad a 30 de enero de 2015	El Plan Anti-Corrupcion y Atencion al Ciudadano vigencia 2015 se encuentra publicado en la pagina Web de la entidad a 30 de enero de 2015		
	109	Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Abril, Agosto y Diciembre	Se publica al día siguiente del vencimiento del periodo de seguimiento.	La publicación se realiza al día siguiente de la fecha de vencimiento del periodo.		JEFE CONTROL INTERNO
Mejoramiento continuo en la atención al cliente	110	Contratación Audiencias Publicas SECOP		No se evidencia avance	No fue posible realizar seguimiento		JEFE CONTRATACION / JEFE DISEÑO Y LICITACIONES
	111	Acción de Tutela		No se evidencia avance	No fue posible realizar seguimiento		DIRECTOR OFICINA JURIDICA
	112	Derecho de Petición		No se evidencia avance	No fue posible realizar seguimiento		
	113	Veedurías ciudadanas		No se evidencia avance	No fue posible realizar seguimiento		
	114	Sistema de Quejas, reclamos y/o sugerencias		Resolución # 911.110.083 expedida el 11 de abril de 2014 "Por medio de la cual se establece el reglamento interno para la recepción y el tramite de las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas ante METROCALI SA"	se están actualizando los procesos de PQRS para dar respuesta a cada una de ellas de forma oportuna. Se realiza mes a mes.		DIRECTOR COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

Consolidación del documento	Auditor Interno Oficina Control Interno		Hervin Yesid Ruiz Perlaza		
	Cargo		Nombre	Firma	

Seguimiento de la estrategia	Jefe Oficina Control Interno		Alba Lucero Urea Grisales		
	Cargo		Nombre	Firma	