



## 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 versión 6.   | 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 versión 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 s buen desempeño tales como gestión humana, contratación, control interno, etc.  | Se realiza en el momento del ingreso al personal la inducción de los temas específicos para s buen desempeño tales como gestión humana, contratación, control interno, etc.                  | 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 versión 6, además se entrega de código de ética y acta de compromiso donde el empleado se compromete a cumplir cabalmente todos y cada uno de ellos. | Se presenta en el momento en que ingresa un funcionario nuevo a la entidad.  | 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  | No se evidencia Avance   | No se pudo evidenciar avances  | SECRETARIA GENERAL<br>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 a sido socializada en las estaciones, en aras de que los usuarios tengan conocimiento de la utilización de los tramites  | se realiza actualización a la norma vigente ( art 14. ley 1755 de 30 de Junio 2015) .Se entregaron en todas estaciones del SITM MIO guías para las PQRSF.  | Se continúa implementando la entrega de 70.000 nuevas guías y plegables en estaciones terminales y eventos de ciudad.  | 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 esta en proceso actualización, para poder ser publicados en el SIGEM.  | Actualmente esta en proceso 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 recepcionan requerimientos.   |             | Manual atención al ciudadano se ah socializado al personal operativo MIO y e internamente en carteleras y correo, igualmente a cada uno de los concesionarios capacitando al personal designado para luego ellos al interior divulgarlo | Se tiene registro de mas de 1.200 personas capacitadas, excediendo en su meta, que esta en 1036 personas .(se capacitaron auxiliares de policía, unimetro). evidencia reposa en tomos con las debidas firmas de los asistentes.  | La meta se cumplió en el corte del mes de agosto.  | DIRECCION COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE<br>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 mensualizados  | Esta canalización la podemos evidenciar a través de los informes de los PQRS, los cuales a la fecha se generan mensualizados   | En los informes mensualizados se puede evidenciar la canalización de los requerimientos  | 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 gestiona 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.  | No se pudo realizar seguimiento  | OFICINA DE SISTEMAS<br>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   | 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   | El equipo jurídico se encarga de hacer un análisis minucioso de cada uno de los procesos o trámites que e llevan acabo dentro de la entidad. | 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 tramite, 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.  | 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 tramite, de tal manera que se le pueda dar un seguimiento y control mas 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.   | Actividad queda cumplida y evidenciada en el corte del mes de agosto.  | 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  | La entidad cuenta con un plan de capacitación institucional donde se incluyen todos los aspectos legales competentes referentes a las funciones que desempeñan.  | 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).   | 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. | NO se pudo evidenciar si se presentaron cambios en las políticas.  |   | 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  | 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  | 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  | 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  | 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  | 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  | No fue posible realizar seguimiento  |   | 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   | No fue posible realizar seguimiento  | OFICINA CONTRATACION                               | 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   | 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 esta 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.  | Los formatos para diseñar el manual de Gestión de proyectos se encuentra publicado en el Sigem.  | 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.  | No se pudo realizar seguimiento de avance.   | 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   | La entidad cuenta con un plan de capacitación institucional donde se incluyen todos los aspectos legales competentes referentes a las funciones que desempeñan.   | No se pudo realizar seguimiento de avance.   |  | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 28 | Controlar la documentación y/o requisitos legales en procesos de contratación.   |  | No se evidencia Avances   | No fue posible realizar seguimiento   | No fue posible realizar seguimiento  |  | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 29 | Capacitación al personal sobre la normatividad que regula la contratación pública  |  | No se evidencia Avances   | No fue posible realizar seguimiento   | No fue posible realizar seguimiento  |  | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 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   | No fue posible realizar seguimiento  | OFICINA CONTRATACION                               | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 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   | No fue posible realizar seguimiento  |  | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 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   | No fue posible realizar seguimiento  |  | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 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 realiza 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. ( correos electronicos). | No fue posible realizar seguimiento  | OFICINA GESTION HUMANA                             | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 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 única su periodo de inducción y capacitación  | No fue posible realizar seguimiento  |  | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 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 de 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 de Puede revisar en la asignación de supervisión de los mismos  | Debido al nuemro de contratos que se llevaron a cabo en este año fue necesario la contracion de nuevos funcionarios para realizar la supervisión a cada uno de los diferentes contratos. | OFICINA DE DISEÑO Y LICITACIONES (INFRAESTRUCTURA) | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 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.  | 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.                       |  | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |

|    |  |  |   |  |  |   |   |
|----|--|--|---|--|--|---|---|
| 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  | No fue posible realizar seguimiento  | OFICINA CONTRATACION  | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 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  | 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 Anticorrupción |
| 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. | 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 Anticorrupción |
| 40 | Ajustar el manual de gestión de proyectos de la entidad  |  | Actualmente se están ajustando los 41 formatos que hacen parte del Manual   | Se esta 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.   | El manual esta pendiente de revisión para definir los cambios.   | D. PLANEACION / D. INFRAESTRUCTURA  | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 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.   | 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 Anticorrupción |
| 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 Gestión Documental que se encuentra en un 80% de avance.   | Se esta adelantando la estructura del Programa de Gestión Documental que se encuentra en un 80% de avance.   | DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA   | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 43 | Establecer un programa de auditorías 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 aprobó el programa de auditorías vigencia 2015, con los lineamientos solicitados.   | El programa de Auditorías con vigencia a 2015 se encuentra aprobado y en ejecución.  | Se ejecuto el programa de auditorías vigencia 2015   | OFICINA DE CONTROL INTERNO  | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 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 información. Se actualizaron las tablas de retenciones de todos los procesos y se alinearon con las tablas de retención de la Alcaldía de Cali. | Informacion se encuentra actualizada   | Informacion se encuentra actualizada   | LIDER DE CADA PROCESO   | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 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  | No se pudo realizar seguimiento  |   | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 46 | Fomentar el uso de los sistemas de información de la Entidad   |  | No se evidencia avance  | Inventario en un 70% en el avance de información y en el inventario de trámites y servicios, se adelanto en inventario de base de datos de usuarios tanto internos como externos. (GEL).   | No se pudo realizar seguimiento  | DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA / JEFE DE SISTEMAS                      | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |

|    |  |  |  |  |  |  |   |
|----|--|--|--|--|--|--|---|
| 47 | Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Compromiso GEL)  |  | No se evidencia avances  | Se están definiendo las políticas de seguridad informática y a su vez también existen los mecanismos para controlar la seguridad electrónica.                    | No se pudo realizar seguimiento  | LIDER DE CADA PROCESO / JEFE DE SISTEMAS | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 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 aprobó el programa de auditorías vigencia 2015, con los lineamientos solicitados               | En el comité de Control Interno al 30 de enero se aprobó el programa de auditorías vigencia 2015, con los lineamientos solicitados                               | En el comité de Control Interno al 30 de enero se aprobó el programa de auditorías vigencia 2015, con los lineamientos solicitados                           | OFICINA DE CONTROL INTERNO               | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 49 | Divulgación de normas claras y aplicadas de manera transversal   |  | No se evidencia Avances  | Esta alineado a las aprobaciones que están en trámite en el comité de archivo  | Pendiente de comité de archivo   | DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA    | 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 trámite en el comité de archivo  | Esta alineado a las aprobaciones que esta trámite en el comité de archivo  |  | 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 tecnología viene adelantando la implementación de los procesos de inventarios y clasificación de la información, aplicando los principios de GEL. | No fue posible realizar seguimiento  |  | 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   | Se están definiendo las políticas de seguridad informática y a su vez también existen los mecanismos para controlar la seguridad electrónica.                    | No fue posible realizar seguimiento  | JEFE DE SISTEMAS                         | 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 informática y existen mecanismos para controlar la seguridad electrónica.   | No fue posible realizar seguimiento  |  | 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  | No fue posible realizar seguimiento  | GESTION JURIDICA                         | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |
| 55 | Determinar los lineamientos de defensa establecidos por el Líder 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  | 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  | 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.                | 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  | 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  | las normas que regulan la entidad se encuentran actualizada y publicado en la página de la entidad   | 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  | Esta actividad se lleva a cabo a través de circulares o vía correo, cada vez se presenten dichas situaciones.(en este periodo no se han presentado cambios). |  | 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  | No se han realizado capacitaciones por que no se han presentado cambios normativos   |  | Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción |

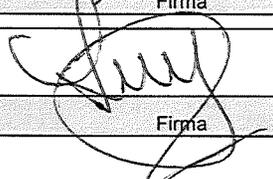
|   |  |  |  |  |   |   |   |
|---|--|--|--|--|---|---|---|
| 62  | Verificar el cumplimiento de la normatividad interna y externa con el apoyo de las respectivas auditorías internas, realizadas por la oficina de control interno a cada proceso de la entidad. |  | Por Parte de la Oficina de Control Interno en todas las auditorías Internas se esta verificando actualización del Normograma y Cumplimiento del Mismo.   | Dentro de los criterios de las acudías se incluyó la verificación de requisitos legales que aplican a cada proceso.  | Dentro de los criterios de las acudías 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 fase 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. | Los porcediminetos fueron actualizados en el Sigem, con fecha de aprobación en sistema del mes de noviembre.        | 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 tramites 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 auditoria al proceso de gestión financiera y de presupuesto  | Se ejecutaron las auditorías financieras planeadas en el programa.  | 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   | NO se evidencia avance.   | 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   | NO se evidencia avance.   | 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   | NO se evidencia avance.   | 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                                      | 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   | se encuentran actualizado en el normograma  | 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   | esta publicada en la pagina web de metro Cali   | DIRECCION JURIDICA  |
|   | 71   | Seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión.  | A Diciembre de 2015  | Durante las auditorías se efectúa revisión a la ejecución y actualización de los normograma en cada proceso  | Durante las auditorías se efectúa revisión a la ejecución y actualización de los normograma en cada proceso         | Durante las auditorías se efectúa revisión a la ejecución y actualización de los normograma en cada proceso | LIDER DE CADA PROCESO/<br>CONTROL INTERNO                     |
| 72  | Ajustar la resolución de constitución del Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea (GEL)  | A Febrero de 2015  | No se evidencia avance   | La resolución de constitución del comité anti tramites sigue vigente.  | La resolución de constitución del comité anti tramites sigue vigente.   | DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO  |   |

|   |    |  |                                     |   |  |  |  |
|---|----|--|-------------------------------------|---|--|--|--|
| Identificar Trámites  | 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  | No se pudo realizar seguimiento  | COMITÉ ANTITRÁMITES 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 trámites   | No se pudo realizar seguimiento  | 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  | No se pudo realizar seguimiento  |  |
| Racionalizar de trámites  | 76 | Revisión y monitoreo permanente a los trámites.  | A Diciembre de 2015                 | La identificación de trámites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad   | No se pudo realizar seguimiento  | No se pudo realizar seguimiento  | JEFE DE SISTEMAS                         |
|   | 77 | Utilización de Medios Electrónicos (publicidad de normas y documentos de interés público).   | A Noviembre de 2015                 | La identificación de trámites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad   | En la pagina Web se publican todos los elementos mencionados en las actividades.   | En la pagina Web se publican todos los elementos mencionados en las actividades.   |  |
|   | 78 | Realizar adecuaciones tecnológicas   | A Noviembre de 2015                 | La identificación de trámites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad   | Debido a la reducción del personal en el área tecnológica, no se han podido realizar las actualizaciones tecnológicas pertinentes.   | Debido a la reducción del personal en el área tecnológica, no se han podido realizar las actualizaciones tecnológicas pertinentes.                                     |  |
|   | 79 | Sustitución de formularios físicos por formularios virtuales.  | A Noviembre de 2015                 | La identificación de trámites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad   | Debido a la reducción del personal en el área tecnológica, no se han podido realizar las actualizaciones tecnológicas pertinentes.   | Debido a la reducción del personal en el área tecnológica, no se han podido realizar las actualizaciones tecnológicas pertinentes.                                     |  |
| Reducir costo en los trámites internos                              | 80 | Eliminar regulaciones y controles innecesarios (simplificación, estandarización, eliminación de procedimientos administrativos)        | A Diciembre de 2015                 | La identificación de trámites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad   | La identificación de trámites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad  | La identificación de trámites 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 efectuó una actualización del árbol 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 comenzó Divulgar en las estaciones. | se actualizo el árbol de incidentes en Marzo, la próxima se realizara en el mes de octubre. Para el Martes 25 de Agosto se realizara comité de archivo presentando la implementación del ARANDA como aplicativo de PQRS para cambiar el SEVENET. | Se realizaron tres actualizaciones del árbol de incidentes: octubre y noviembre, adicional mente se incluye la actualización en el árbol las peticiones del mio cable. | 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 automatización del proceso de PQRS,28 de enero de 2015, estableciendo tareas que conlleven al establecimiento del código único de radicado   | se actualizo el árbol de incidentes en Marzo, la próxima se realizara en el mes de octubre. Para el Martes 25 de Agosto se realizara comité de archivo presentando la implementación del ARANDA como aplicativo de PQRS para cambiar el SEVENET. | A la fecha todavia se cuenta con los dos sistemas ( SEVENET- ARANDA) para la automatización de la PQRS.  |  |
|   | 83 | Automatización del proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.  | A Marzo, Junio y Septiembre de 2015 | Se han hecho reuniones con asunto de automatización del proceso de PQRS,28 de enero de 2015, estableciendo tareas que conlleven al establecimiento del código único de radicado   | se actualizo el árbol de incidentes en Marzo, la próxima se realizara en el mes de octubre. Para el Martes 25 de Agosto se realizara comité de archivo presentando la implementación del ARANDA como aplicativo de PQRS para cambiar el SEVENET. | A la fecha todavia se cuenta con los dos sistemas ( SEVENET- ARANDA) para la automatización de la PQRS.  |  |
| Comunicar   | 84 | Interacción ciudadana en línea (chat)  | A Diciembre de 2015                 | Por el área de sistemas el chat se encuentra habilitado en la pagina institucional. Falta asignar la persona que se encargue de la operación de este.   | Tecnológicamente esta habilitado el chat pero no se cuenta con el personal asignado para la operación.   | Tecnológicamente 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)   | La ultima actualización se realizo el mes de octubre, en donde se incluyo preguntas del cable aéreo. Se cuenta con 20 preguntas. ( ver 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.  | 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 envió oficios a los concesionarios oficios solicitándoles la socialización e implementación del manual de atención al ciudadano (se brinda socialización al personal que cada operador designe para así sea socializado por ellos al interior de cada unos de estos) | se continúa con las mismas estrategias realizadas a Abril de 2015. Además se crea material de apoyo para capacitación a los usuarios.   | Se realizan capacitaciones constantes al personal operativo referente al Manual de atención al ciudadano para que este se repique ante la ciudadanía.   | 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 ponte en mí lugar. (Constancia de actas y listados de asistencias).  | se continúan realizando las capacitaciones con líderes y población en situación de discapacidad, atendiendo los diferentes temas referentes a sistema MIO   |  |  |
|                                  | 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.   | En las visitas que se vienen realizando se incluye además capacitación a los diferentes grupos de comom utilizar el MIO Cable.  |  |  |
|                                  | 90 | Realizar convenios con la población vulnerable  | A Diciembre de 2015 | Se efectúan alianzas estratégicas con entidades publicas, privadas, o grupos vulnerables.   | A la fecha se tiene convenios con diferentes entidades : 4 entre UTR&-SENA, Secretaría de recreación y deporte, UTR&. También se tienen alianzas estratégicas entre Metrocali y Fundación Los Cerezos. Fundación progresar, Funda Andes, Lidevalle.   | A la fecha se tiene convenios con diferentes entidades : 4 entre UTR&-SENA, Secretaría de recreación y deporte, UTR&. También se tienen alianzas estratégicas entre Metrocali y Fundación Los Cerezos. Fundación progresar, Funda Andes, Lidevalle.   |  |  |
|                                  | 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   | no se presenta evidencias.  | 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. | 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. |  |  |

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

|     |  |                          |   |   |   |  |  |
|-----|--|--------------------------|---|---|---|--|--|
| 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.  | 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  | 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                   |  |
| 95  | Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Desarrollo y plan de acción.                           | Semestral                | Se efectúa seguimiento mensual, al cumplimiento planes de acción de cada una de las áreas. Aun esta pendiente la mensualización de las metas del plan de acción de la oficina de sistemas. El cumplimiento del plan de desarrollo no se publica en la pagina Web, se envía a la alcaldía trimestralmente.                       | Se efectúa seguimiento mensual, al cumplimiento planes de acción de cada una de las áreas. Aun esta pendiente la mensualización de las metas del plan de acción de la oficina de sistemas. El cumplimiento del plan de desarrollo no se publica en la pagina Web, se envía a la alcaldía trimestralmente.   | Se efectúa seguimiento mensual, al cumplimiento planes de acción de cada una de las áreas. Aun esta pendiente la mensualización de las metas del plan de acción de la oficina de sistemas. El cumplimiento del plan de desarrollo no se publica en la pagina Web, se envía a la alcaldía trimestralmente. |  |  |
| 96  | Informe de Gestión   | Anual                    | El Informe de Gestión Vigencia 2014, se encuentra Publicado en la Pagina Web de la entidad el 30 de enero de 2015   | El Informe de Gestión Vigencia 2014, se encuentra Publicado en la Pagina Web de la entidad el 30 de enero de 2015   | El Informe de Gestión Vigencia 2014, se encuentra Publicado en la Pagina Web de la entidad el 30 de enero de 2016   |  |  |
| 97  | Estados financieros de la vigencia anterior  | Anual                    | * A Enero 19 de 2015 se publica la desagregación del presupuesto<br>* A Febrero 16 de 2015 se publican Estados Financieros a Dic. 31 de 2014 ( Balance General, Estado de Actividad Financiera, Economía 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   | Se cuenta con una base datos de todos los contratos que se realizan en la entidad y se presenta informe a la contraloría cada dos meses.  | 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 seguimiento a los planes de mejoramiento en el mes de Julio y se reportaron avances ala contraloría de Santiago de Cali.   | Los seguimientos a los planes de mejoramiento se encuentran atualizados y reportados a la Contraloría.  | 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 link de atención al ciudadano en la pagina web. Donde se puede encontrar los informes de PQRS.   | se implementó un link de información respectiva ala mio cable con preguntas frecuentes y registros fotográficos.  |  |  |
| 101 | Peticiones de interés general  | Semestral                | No se evidencia Avances   | Esta actualizado al 30 de Julio en preguntas frecuentes.  | Preguntas frecuentes fueron actualizadas incluyendo temas del mio cable.  |  |  |
| 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).  | 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 envió a todas las oficinas solicitando los planes de mejoramiento.  | plan de mejoramiento a 2015 esta colgado en la pagina web, en el link de atención al ciudadano.   | plan de mejoramiento a 2015 esta colgado en la pagina web, en el link de atención 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   | Se encuentra Publicado en la pagina web de la entidad   |   |
|   | 105                                     | Informe Pormenorizado Control Interno                                 | Cuatrimestral              | Se publica en la página Web de la Entidad   | Se encuentra publicado en la pagina 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)   | Esta publicado en la pagina web de la entidad.  | 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  | Se puede evidenciar en la pagina Web de la entidad  | DIRECTOR DE PLANEACION  |
|   | 108                                     | Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano                           | Anual                      | El Plan Anti-Corrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2015 se encuentra publicado en la pagina Web de la entidad a 30 de enero de 2015   | El Plan Anti-Corrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2015 se encuentra publicado en la pagina Web de la entidad a 30 de enero de 2015 | El Plan Anti-Corrupción y Atención 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.  | 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   | todos los procesos de contratación se les realiza la debida publicidad en el secop. Y las diferentes instancias en las diferentes etapas del proceso. | JEFE CONTRATACION / JEFE DISEÑO Y LICITACIONES  |
|   | 111                                     | Acción de Tutela  |                            | No se evidencia avance  | No fue posible realizar seguimiento   | No fue posible realizar seguimiento   | DIRECTOR OFICINA JURIDICA   |
|   | 112                                     | Derecho de Petición   |                            | No se evidencia avance  | No fue posible realizar seguimiento   | servicio al cliente   |   |
|   | 113                                     | Veedurías ciudadanas  |                            | No se evidencia avance  | No fue posible realizar seguimiento   | servicio al cliente.  |   |
|   | 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 trámite 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.                | Los procesos ya se encuentran actualizados. (Ver Sigem).  | DIRECTOR COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE  |
| Consolidación del documento                     | Auditor Interno Oficina Control Interno |   | Hervin Yesid Ruiz Perlaza  |   |   |   |   |
|   | Cargo                                   |   | Nombre                     |   |   |   |   |
| Seguimiento de la estrategia                    | Jefe Oficina Control Interno            |   | Alba Lucero Urrea Grisales |   |   |   |  |
|   | Cargo                                   |   | Nombre                     |   |   |   |   |