



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

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	AÑO 2014		Responsable	Anotaciones
		Actividades realizadas			
		Agosto 31			
1	Realizar inducción en las funciones y responsabilidades de los cargos directivos.	Teniendo en cuenta que el informe final del estudio de planta optima de personal que adelanta gestion humana no ha sido entregado y dado que uno de los items del mismo es el manual especifico de funciones y requisitos no se ha programado la fecha para su induccion al personal directivo. No obstante dentro del programa de bienestar se encuentra programada esta actividad para el mes de Noviembre.		Oficina Gestiuon Humana	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorupcion.
2	Orientar al ciudadano en el trámite y presentación de sus requerimientos ante las entidades públicas.	Cada mes en los volantes del PSO (Plan de servicio operativo), se informa los canales de comunicación, en los afiches, en puntos de venta de recarga externos, en las vallas de obras en ejecución, en las redes sociales y paginas de internet www.metrocali.gov.co y www.mio.com.co, en el boletín informativo, en las respuesta a los QRs, eventos de ciudad, proximamente en la parada de de señalizacion, en los bastidores de las terminales, En el manual de convivencia, video en redes, audios en las bases de 17 paradas.			Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorupcion.
3	Ajustar la página WEB de la entidad para la recepción y atención de requerimientos.	Sigue en proceso de acuerdo a los lineamientos de Gobierno en línea. Esta actividad esta bajo la ejecución de la oficina de sistemas.			Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorupcion.
4	Realizar jornadas de capacitación, socialización y sensibilización a los servidores públicos que recepcionan requerimientos.	<p>1. Se hacen capacitaciones de servicio al cliente con el sena dirigido a taquilleras, operadores, agentes cicac, asesores e servicio o facilitadores.</p> <p>2. capacitacion de Canales de atencion y protocolos de atencion en los concesionarios de los operadores.</p> <p>3. Capacitacion sobre canales de atencion y QRs en los puntos de atencion a la comunidad.</p> <p>La anterior informacion fue verificada con las listas de asistencia que reposan en el archivo fisico de la oficina de servicio al cliente.</p>		Direccion Comercial y servicio al cliente	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorupcion.
5	Canalizar adecuada y oportunamente los requerimientos que son competencia de la entidad	El procedimiento de peticiones y QRs se estan ajustando pero hasta no tener el radicado y la estructura de la oficina de servicio al cliente no se puede finalizar y cumplir con el paragrafo transitorio del reglamento interno para los tramites PQRs contenido en la resolucion 912.110.083 de abril 11 de 2014. Se evidenciaron dos cartas al respecto enviadas al presidente de la entidad y la ingeniera de la oficina de sistemas, donde manifiestan el motivo del no cumplimiento a lo establecido en el reglamento interno. Los Numeros de los comunicados son 918.102.1.849.2014 y 918.102.1.795.2014 de fecha 19 de agosto y 4 de agosto respectivamente.			Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorupcion.
6	Establecer el inventario de tramites que se realizan en los procesos misionales de Metro Cali S.A.	Se tiene inventario preliminar de tramites internos en el SIGEM (Sistema Gerencial Metrocali)		Lider del Proceso Misional	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorupcion.
7	Realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada tramite.	Una vez se reciba el inventario de tramites de los procesos misionales se procedera a realizar el analisis jurídico de cada tramite		Gestion Juridica	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorupcion.
8	Realizar un inventario y/o lista de chequeo con todas las actividades, procedimientos y documentacion que intervienen en el desarrollo y ejecución de cada tramite, y verificar su cumplimiento.	Se tiene inventario preliminar de tramites internos en el SIGEM (Sistema Gerencial Metrocali)		Lider del Porceso	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorupcion.

9	Implementar el uso de herramientas tecnologicas y de comunicacion, que permitan optimizar el flujo de informacion en cada tramite, de tal manera que se le pueda dar un seguimiento y control mas efectivo a su ejecucion, se pueda realizar la trazabilidad de los documentos relacionados, y se mantenga bien informado sobre su estado, a todos los involucrados.	No se evidencio avance	Lider del Porceso donde se ejecutan los tramites	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
10	Capacitacion a los servidores publicos sobre normatividad estatal e implicaciones legales	Se han dado las siguientes capacitaciones: 1. Acoso laboral 2. Supervision de contratos 3. Impuestos 4. Regimen laboral de los servidores publicos 5. Seguridad salud en el trabajo.	Oficina Gestiuon Humana	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
11	Definir e implementar procedimientos de seleccion de contratistas y funcionarios de libre nombramiento	Se actualizo el procedimiento seleccion, contratacion y seleccion de personal. El codigo del procedimiento es AT-2-P-01. version 2 del 9 de mayo de 2014. En cuanto a loa vinculacion de contratistas la realiza la Direccion Juridica por lo tanto se le dara traslado a la oficina de Contratacion.		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
12	Establecer politicas de operacion del proceso de seleccion de contratistas y funcionarios de libre nombramiento.			Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
13	Realizar, socializar e implementar el Manual de contratacion de Metro Cali S.A. en cada uno de los procesos de la entidad que presentan necesidades de contratacion.	Se estan proyectando unas modificaciones de tipo procedimental al manual de Contratacion con el final de consolidar el documento final para posterior socializacion a las partes interesadas.		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
14	Revisar, analizar y evaluar cada uno de los componentes de los estudios previos (tecnico, financiero, y juridico) teniendo en cuenta las especificaciones establecidas en el Manual de Contratacion de Metro Cali S.A.	A la fecha ya se encuentran actualizados y aprobados todos los formatos asociados a los procedimientos contenido en el manual de contratacion de las distintas modalidades de contratacion.	Oficina de Contratacion	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
15	Establecer un plan de socializacion de normas y sensibilizacion sobre la importancia de aplicacion de las mismas.	Cada mes el proceso gestion juridica elabora y socializa el boletin juridico a traves de "Noticias por Metro"		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
	Implementar el Manual de contratacion de Metro Cali S.A. en los diferentes procesos de la entidad que presentan necesidades de contratacion.	Se viene implementando y aplicando los preceptos del manual a traves de todos los procesos de contratacion adelantados a la fecha		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
16	Implementar el Manual de Gestion de Proyectos de Metro Cali S.A. en los diferentes procesos de la entidad que presentan necesidades de contratacion.	No se evidencio avance de la aplicacion del manual.	Direccion de planeacion	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
17	Implementar un codigo de conducta que comprometa a los funcionarios de Metro Cali que se encargan de realizar los estudios previos y pliegos de condiciones para una contratacion.	Se dara traslado a la Direccion Juridica para que determine si es necesario la adopcion de documentos adicionales al codigo de etica	Gestion Humana	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
18	Implementar controles adecuados en la revision de la documentacion y/o requisitos legales en procesos de contratacion y supervicion de contratos.	Se evidencio en el sistema gerencial de Metrocali (SIGEM) que la oficina de Contratacion implemento los formatos GJ-M-01-F-25 y GJ-M-01-F-26, asociados al Manual de Contratacion.	Oficina de Contratacion	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
19	Capacitacion al personal sobre la normatividad que regula la contratacion publica.	En conjunto con la oficina de Gestion humana se han adelantado gestiones con el fin de que la ESAP, dicte de manera directa en las instalaciones de la entidad y a todos los funcionarios sujetos de capacitacion en contratacion publica.		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
20	Poner a disposicion de los servidores publicos relacionados con contratacion de herramientas tecnologicas para investigar proveedores.	Asegurar que los funcionarios de la oficina de contratacion tengan acceso a los validadores de datos publicos como google, policia, contraloria, lista clinton etc, de manera efectiva.	oficina de Sistemas	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.

Mapa de Riesgos

21	Realizar un plan de contratación y/o capacitación de personal necesario para cubrir la necesidad de supervisión de los contratos programados.	La Dirección Jurídica emitió una circular No. 917.102.1.747.2014 de julio 22, impartiendo directrices y lineamientos sobre la actividad de supervisión de los contratos y/o convenios de la entidad.	Oficina de Contratación	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
22	consolidar y estandarizar bases de datos de precios, para llevar a cabo las actividades relacionadas con procesos de contratación.	Se sigue manejando las mismas bases de datos con los presupuestos actualizados de acuerdo a cada obra. En la actualidad Terminal Aguablanca	Oficina de Diseño y Licitaciones	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
23	Socializar y sensibilizar en el código de ética de la entidad	Se programó inducción y reinducción para el mes de Noviembre de acuerdo al programa de bienestar social.	Oficina Gestión Humana	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
24	Evaluar la necesidad de personal adicional para asignar al proceso de contratación	No hay avance porque aun no se conoce estudio de planta de cargos que adelanta la oficina de gestión Humana.		Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
25	Realizar investigación de mercado de acuerdo con las necesidades de cada tipo de contratación	Cuando no hay precios de referencia de las actividades que hay que ejecutar se solicitan cotizaciones para conocer los valores del mercado.	Oficina de Diseño y Licitaciones	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
26	Revisar, analizar y evaluar las solicitudes de restablecimiento de la ecuación económica, reajuste de precios, y prórroga o adición de los contratos que se pongan a consideración en cada proceso de la entidad.	En el momento los contratos que están en ejecución están a precios fijos sin ninguna intervención pero ocasionalmente pueden aparecer ítems que se negocian los nuevos precios.		Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
27	Formalizar para todos los contratos reunión al inicio del contrato- Acta de seguimiento de contrato - CI-2-P-01-F-11, especificando la periodicidad de las reuniones de seguimiento y control al contrato objeto de la interventoría y al contrato de interventoría como tal.	Los supervisores e interventores hacen las reuniones de seguimiento y control a contratos en forma mensual y semanal. Se evidencian en el muestreo aleatorio que los supervisores están usando el formato CI-2-P-01-F-11 para hacer la acta de comité técnico. Como podemos observar en las actas Nos. 47 de agosto 6 de 2014 y 48 de agosto 13 de 2014.		Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
28	Implementar lo establecido en el manual de gestión de proyectos de la entidad, revisar las solicitudes de adición en valor y/o prórrogas, modificaciones, suspensiones, etc., presentadas por el contratista, y el concepto técnico que debe emitir la interventoría al respecto.	La oficina de infraestructura ha implementado lo establecido en el manual de gestión de proyectos parcialmente. Se evidencian en la utilización de los formatos CI-P01-F-11 Actas seguimiento a Contratos, CI-P-01-F-20 Acta de aprobación de personal para la ejecución del contrato. CI-1-P-01-F-06 Acta de finalización.	Gerente de Proyectos	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
29	Implementar reuniones formales de seguimiento a los proyectos entre los Gerentes de Proyecto y los Interventores contratados, dejando registro que evidencie tales reuniones.	Los supervisores e interventores hacen las reuniones de seguimiento y control a contratos en forma mensual y semanal. Se evidencian en el muestreo aleatorio que los supervisores están usando el formato CI-2-P-01-F-11 para hacer la acta de comité técnico. Como podemos observar en las actas Nos. 47 de agosto 6 de 2014 y 48 de agosto 13 de 2014.		Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
30	Estructurar un sistema de archivos de Gestión tanto digital como físico, con acceso restringido solo al personal designado para administrarlo	Se está trabajando conjuntamente con la oficina de sistemas de acuerdo a los lineamientos de Gobierno en línea	Dirección Administrativa y Financiera	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
31	Establecer un programa de auditorías internas que incluya el control al manejo adecuado y transparente de la documentación y archivo.	Si bien en el programa de auditoría Financiera se proyectaron dos auditorías al proceso gestión financiera, la oficina de control interno realiza asesoría y acompañamiento permanente, arcos de caja menor al proceso, además del seguimiento a los planes de mejoramiento de la contraloría y las auditorías internas.	Oficina de Control Interno	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
32	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 gestión documental está trabajando con cada uno de los procesos en las acciones para tener un manejo adecuado y transparente de la documentación y archivo		Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
33	Sistema de archivos de Gestión, tanto digital como físico, con acceso restringido solo al personal designado para administrarlo, implementado	El archivo físico de cada proceso de la entidad física está organizado y custodiado por el personal responsable del mismo, en forma digital se está implementando el uso del software SEVENET de Gestión Documental y correspondencia. La oficina de gestión documental en conjunto con la oficina de sistemas están trabajando en la implementación del manejo digital del archivo por el aplicativo SEVENET y otro se las necesidades lo requieren y si así lo determina la oficina de sistemas.	Líder del proceso	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.

34	Programa de auditorías internas, que incluya el control al manejo adecuado y transparente de la documentación y archivo, implementado	La auditoria al proceso de apoyo a la gestion administrativa se efectaura en el mes de septiembre de 2014.	Oficina de Control Interno	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
35	Divulgación de normas claras y aplicadas de manera transversal.	No se evidencio avanca	Direccion Financiera y Administrativa	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
36	Fortalecimiento de la Función Archivistica mediante concientización y capacitación frente a la responsabilidad del Servidor Público	La funcionaria de la oficina de gestion documental esta dictando capacitaciones sobre la aplicación de las tablas de retencion documental a cada proceso de la entidad de acuerdo al cronograma establecido en la circular 913.102.1,808-2014.		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
37	Incorporar al comité de Gobierno en Línea las responsabilidades de la seguridad de la Información.	Se han realizado reuniones semanales donde se han definido: -Políticas de seguridad informatica para socializarla al interior de la entidad. -En gestion documental se han definido roles. -Clasificacion de la informacion. Se evidenciaron las listas de asistencia a las reuniones de fecha julio 13,28, agosto 4,11 de 2014. No se evidenciaron actas con el contenido de la inofrmacion anterior suministrada por la jefe de la oficina de sistemas.		Oficina de Sistemas
38	Formular e implementar políticas respecto al acceso, resguardo y copias de la información y a la actualización del software.	Esta documentada la politica de seguridad y se encuentran en proceso de revisiob y aprobacion. Para septiembre de 2014.	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.	
39	Aplicación de las Políticas de seguridad establecidas en todas las dependencias	Una vez implementada la politica de seguridad se empieza a aplicar.	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.	
40	Implementar procedimientos para realizar seguimiento de los Procesos y procedimientos documentales.	Sigue la implementacion de igual forma como se observo en el avance de abril.	Oficina Gestion juridica	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
41	Implementar un Sistema de información y control de los procesos judiciales	1. Se implemento el comité de defensa judicial 2. Informe mensual a presidencia indicando cuantos procesos existen a la fecha, los riesgos que representan para la entidad, el estado en que se encuentran los procesos judiciales, los pasivos contingentes, valor estimado de las pretensiones de las demandas y buenas Noticias. 3. Se elaboro el procedimiento GJ-3-P-02 V-01 de agosto de 2014 el cual se encuentra en etapa de aprobacion.  Lo anterior se ha implementado despues del seguimiento de abril pero lo informado en ese mes sigue de la misma forma y aplciando la implementacion del sistema de informacion.		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
42	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.	Sigue la con la implementacion que se observo en el mes de abril		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
43	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.	La oficina de gestion juridica hace los controles a la normatividad interna y externa de acuerdo al procedimiento e instructivo implementado.		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.

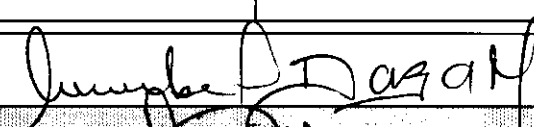
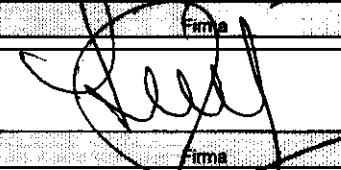
	44	Actualizar e implementar el Normograma correspondiente a cada proceso de la organización.	Se evidencio que todos los procesos de la entidad han formulado el normograma, el cual reposa en la oficina jurídica quien es el encargado de Consolidar el Normograma Institucional. Igualmente en el SIGEM se pueden observar los normogramas de cada proceso.	Lider de proceso	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
	45	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	Cada mes se emiten boletines Jurídicos a través de "Noticias por Metro"		Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
	46	Establecer pautas para el cumplimiento de la normatividad interna y externa al interior de la entidad	A la fecha la oficina jurídica se encuentra en proceso de consolidación del Normograma Institucional.		Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
	47	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 encontraron evidencias de la comunicación constante entre la Dirección Jurídica y las oficinas de la entidad.	Oficina Gestión jurídica	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
	48	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.	La oficina de Contratación conjuntamente con la oficina de gestión humana esta gestionando la capacitación para todo el personal de la entidad.		Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
	49	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.	Se hace seguimiento a través de los planes de mejoramiento de los procesos de la entidad.	Lider de proceso	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
	50	Realizar, actualizar e implementar procedimientos de control y vigilancia a las labores del personal encargado de la administración de recursos financieros de la entidad	Se actualizaron los procedimientos de Expedición de certificado presupuestal, solicitud certificado presupuestal, traslado presupuestal. En el proceso gestión financiera también existe el procedimiento PR-GF-5-01 Elaboración de estados financieros.	Dirección Financiera y Administrativa	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
	51	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.	Si bien en el programa de auditoría Financiera se proyectaron dos auditorías al proceso gestión financiera, la oficina de control interno realiza asesoría y acompañamiento permanente, arqueo de caja menor al proceso, además del seguimiento a los planes de mejoramiento de la contraloría y las auditorías internas.	Oficina Control Interno	
Identificar Trámites	52	Constituir el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	Mediante resolución No. 912.110.039 de febrero 11 de 2014, se creo el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea y se regula el funcionamiento del mismo.	Director de Planeación	
	53	Analizar la normatividad: Leyes, Decretos, Resoluciones y Otros actos.	No se evidenciaron actas de Comité.	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	
	54	Diagnóstico de estado de los trámites (externos e internos), regulaciones y procedimientos susceptibles de racionalización	No se cumplió con la fecha estipulada para el 19 de julio de 2014. La secretaria del Comité cito a reunión el 17 de julio de 2014 a todos los miembros del mismo pero no hubo coorun para llevar a cabo la reunión y hacer el diagnóstico de los trámites externos e internos y análisis de los mismos para su simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad. A la agosto 31 de 2014 no se evidencio avance por parte del Comité.	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	
	55	Análisis de los trámites y servicios (simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad).		Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	

Racionalizar los tramites	56	Revisión y monitoreo permanente a los trámites.	No se evidencio avance	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	
	57	Utilización de Medios Electrónicos (publicidad de normas y documentos de interés público).	Se han implementado herramientas con baja utilización razón por la cual se han programado capacitaciones a los funcionarios de la entidad en la utilización de medios electrónicos pero de 134 invitados solo asistieron 32 funcionarios. Igualmente se han implementado políticas de estandarización de documentación digital.	Jefe oficina sistemas.	
	58	Realizar adecuaciones tecnológicas	Se han implementado herramientas de gestión documental, sistemas de colaboración, las cuales se evalúan y se adecúan a la necesidad de los usuarios.	Jefe de oficina sistemas y los líderes de proceso	
	59	Sustitución de formularios físicos por formularios virtuales	En el momento se está ejecutando el cumplimiento de compromisos para sustituirlo por el digital, luego continuaremos con los procesos judiciales.		
Reducir costos en los tramites internos	60	Eliminar regulaciones y controles innecesarios (simplificación, estandarización, eliminación de procedimientos administrativos)	No se evidencio avance	Líderes de proceso	
Optimizar el proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	61	Administración de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (recepción, trámite y tiempos para la atención).	La administración de los PQRs se están aplicando los procedimientos publicados en el SIGEM: 1. Quejas, reclamos y sugerencias SC-2-P-01 V-04 18/10/13 2. Peticiones PR-01-3-01 V-01 21/12/09. El Reglamento Interno para la recepción y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se está aplicando parcialmente.	Director comercial y Servicio al cliente.	
	62	Generar el mecanismo para que el usuario realice seguimiento y trazabilidad	No hay avance a la fecha		
	63	Automatización del proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.			
Comunicar permanentemente y satisfacción final	64	Interacción ciudadana en línea (chat)	Se hace la interacción ciudadana por el chat a través de la oficina de comunicaciones	Jefe de oficina comunicaciones.	
	65	Actualización de Preguntas frecuentes (FAQ)	Se encuentran actualizadas en la página web de <a href="http://www.metrocali.gov.co/prguntas_frecuentes">www.metrocali.gov.co/prguntas_frecuentes</a> . La actualización se harán anualmente y cuando la necesidad del usuario lo requiera.		
	66	Implementación del Buzón de Sugerencias	No se cuenta con los 20 buzones de sugerencias y porque a la fecha no han asignado presupuesto para tal fin.	Director comercial y servicio al cliente.	
	67	Medición del Nivel de satisfacción del cliente – NSU (insatisfacción, satisfacción o complacencia).	Las tres mediciones del NSU programadas para este año fiscal no se han realizado porque a la fecha no han asignado presupuesto para tal fin.		
Mejorar la atención al	68	Elaboración del Manual de Atención al Ciudadano (Atención personal, atención telefónica, atención virtual, atención con Calidad y seguimiento y control a la atención con calidad).	El manual está en trámite de revisión por parte de la planeación y VoBo. De jurídica para posterior aprobación de la Dirección Comercial.	Director comercial y servicio al cliente.	
	69	Ayudas didácticas a discapacitados	La oficina de gestión social se reunió el 18 de junio de 2014 en la mesa de discapacidad para hacer entrega de las ayudas didácticas como el manual de convivencia y atención prioritaria PSD. Se evidencio los listados de asistencia a la mesa de trabajo.	Jefe de oficina cultura y gestión social	

ciudadano	70	Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas discapacitadas, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.	La entidad a través de la oficina de gestión social sigue entregando a la ciudadanía el manual de convivencia.	Director comercial y servicio al cliente	Las listas de asistencia a las capacitaciones se encuentran en el archivo de la oficina de gestión social al igual que las fotografías de la socialización en las estaciones y terminales.
Disponibilidad, exposición y difusión de información de interés para todo el público	71	Objeto de la entidad, Mega, Misión, visión, objetivos estratégicos.	El objetivo, la Misión, Visión, Mega, están publicadas en página web <a href="http://www.metrocali.gov.co">www.metrocali.gov.co</a> . Los objetivos estratégicos en el presente seguimiento no se evidencian su publicación en la página web de la entidad.	Director de planeación	
	72	Metas del Plan de Desarrollo Municipal.	Las metas del plan de desarrollo de la entidad se encuentran inmersas en el plan de acción Institucional vigencia 2014.		
	73	Metas del Plan de Acción Institucional.	El plan de acción de la entidad se publicó en la página web <a href="http://www.metrocali.gov.co">www.metrocali.gov.co</a> el 31 de enero de 2014.		
	74	Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Desarrollo y plan de acción.	No se evidencian avances de los resultados en el cumplimiento del plan de Desarrollo y plan de acción del primer semestre.		
	75	Informe de Gestión	El 31 de enero de 2014 se publicó el informe gestión de la vigencia 2013 en la página <a href="http://www.metrocali.gov.co">www.metrocali.gov.co</a> .		
	76	Estados financieros de la vigencia anterior	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Publicado el 12 de mayo de 2014 y 10 de junio.</li> <li>2. Publicado el 12 de mayo y 6 de agosto de 2014.</li> <li>3. Publicado el 12 de mayo y 6 de agosto de 2014.</li> <li>4. Publicado el 12 de mayo y 6 de agosto de 2014.</li> <li>5. Publicado el 12 de mayo y 6 de agosto de 2014.</li> <li>6. Publicado el 12 de mayo y 6 de agosto de 2014.</li> <li>7. Publicado el 4 de junio y 10 de julio de 2014. (primer y segundo trimestre)</li> <li>8. Publicado el 12 de mayo de 2014</li> <li>9. Publicado el 12 de mayo y 6 de agosto de 2014.</li> </ol> Los ítems 2, 3, 4, 5, 6 y 9 de las anteriores publicaciones corresponden a los periodos de enero a marzo y abril a junio de 2014.	Director Financiero y Administrativo	
	77	Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales.	La oficina de contratación tiene actualizada la matriz del estado de la contratación de acuerdo al plan de adquisiciones propuesto para la presente vigencia y ajustado de acuerdo a la proyección de recursos de la entidad.	Jefe de oficina contratación	
	78	Proyecciones para la siguiente vigencia: programación de acciones y metas	Los proyectos se evidenciaron en el plan de Acción Institucional 2014	Director de Planeación	
	79	Plan de mejoramiento institucional	Esta publicado en la página <a href="http://www.metrocali.gov.co/GESTION/Publicaciones/Control Interno">www.metrocali.gov.co/GESTION/Publicaciones/Control Interno</a> . Plan de mejoramiento vigencia 2013.	Jefe oficina de Control interno	
	80	Mejoramiento de trámites institucionales	No se evidencian avances	Vicepresidente Ejecutivo	
81	Quejas y reclamos frecuentes	mensualmente a las Direcciones de infraestructura, Operación y concesionarios con los QRs más recurrentes para tomar medidas al respecto. Se evidencian el informe de julio con corte a julio de 2014. La oficina de comunicaciones publicará dos resultados de NSU de enero y abril de 2014 y los informes de QRs de enero a junio de 2014.			


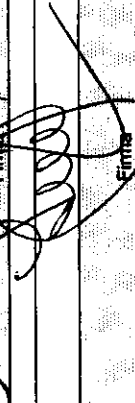
82	Peticiones de interés general	No se evidenciaron peticiones de interes general deferentes a acciones populares.																										
83	Cantidad de usuarios inconformes por el servicio o producto que presta la entidad	<p>El numero de usuarios inconformes se enuncian a acontinuacion de la vigencia 2014:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>En-jun</th> <th>Julio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quejas</td> <td>3,494</td> <td>574</td> </tr> <tr> <td>Reclamos</td> <td>8,832</td> <td>1,553</td> </tr> <tr> <td>sugerencias</td> <td>860</td> <td>121</td> </tr> <tr> <td>Felicitaciones</td> <td>81</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Solicitudes de la informacion</td> <td>12,350</td> <td>2,214</td> </tr> <tr> <td>Solicitudes en general</td> <td>5,919</td> <td>1,414</td> </tr> <tr> <td>Tarjetas personalizadas</td> <td>8,080</td> <td>1,629</td> </tr> </tbody> </table>		En-jun	Julio	Quejas	3,494	574	Reclamos	8,832	1,553	sugerencias	860	121	Felicitaciones	81	11	Solicitudes de la informacion	12,350	2,214	Solicitudes en general	5,919	1,414	Tarjetas personalizadas	8,080	1,629	Director Comercial comercial y Servicio servicio al	
	En-jun	Julio																										
Quejas	3,494	574																										
Reclamos	8,832	1,553																										
sugerencias	860	121																										
Felicitaciones	81	11																										
Solicitudes de la informacion	12,350	2,214																										
Solicitudes en general	5,919	1,414																										
Tarjetas personalizadas	8,080	1,629																										
84	Propuesta de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Audios: Cultura, canales de atencion, puntos de recarga, recarga y personalizacion, utilizacion de audifonos.</li> <li>2. Informacion de interes sobre: Banco de objetos perdidos.</li> <li>3.Realizacion de filas en las terminales y principales estaciones.</li> <li>4. Personalizacion de tarjetas en Universidades, eventos de ciudad y sitios de gran afluencia de usuarios y ciudadanos.</li> <li>5. Ubicacion y reubicacion de nuevos puntos externos de venta y recarga.</li> <li>6. Piloto de marcacion de rutas.</li> <li>7. Acercamiento con grupos de interes (Universidades).</li> <li>8. Señalización de puntos de recarga.</li> <li>9. Acercamiento con la policia Nacional, con el objetivo de erradicar las ventas ambulantes al interior del sistema.</li> <li>10. Informes diario de novedades del sistema el cual es enviado a la UTRYT y diferentes dependencias para seguimiento para seguimiento y gestion .</li> <li>11. Videos de canales de atencion.</li> </ol>																										
85	Informe de la Gestión Social	El informe de Gestion Social vigencia 2013, esta publicado en la pagina web <a href="http://www.metrocali.gov.co/Gestion/Social/Publicaciones">www.metrocali.gov.co/Gestion/Social/Publicaciones</a> .	Jefe de oficina cultura y Gestión social																									
86	Informe Pormenorizado Control Interno	El informe Pormenorizado de Control Interno esta publicado en la pagina web <a href="http://www.metrocali.gov.co/GESTION/Control Interno/Historicos/informe pormenorizado de Control Interno periodo abril a julio de 2014">www.metrocali.gov.co/GESTION/Control Interno/Historicos/informe pormenorizado de Control Interno periodo abril a julio de 2014</a>	Jefe Oficina de Control interno																									
87	Plan de Compras de la vigencia	El plan de adquisiciones a la fecha presenta dos modificaciones en mayo 27 y julio 9 de 2014 en el secop y en la pagina web <a href="http://www.metrocali.gov.co/GESTION/plan de adquisiciones 2014">www.metrocali.gov.co/GESTION/plan de adquisiciones 2014</a> , una con fecha de publicacion 21 de julio de 2014.	Jefe de oficina contratación-Director Financiero y Administrativo																									
88	Informe de la Gestión Ambiental	No se evidencio la elaboracion y publicacion en la pagina web <a href="http://www.metrocali.gov.co">www.metrocali.gov.co</a> del informe del gestion ambiental.	Director de planeación																									
89	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	El plan de adquisiciones esta publicado en la pagina web de la entidad <a href="http://www.metrocali.gov.co/GESTION/Plan de Plan Anticorrupcion 2014">www.metrocali.gov.co/GESTION/Plan de Plan Anticorrupcion 2014</a> . Fecha de Publicacion 31 de enero de 2014																										
90	Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	El Seguimiento al plan anticorrupcion esta publicado en la pagina web de la entidad <a href="http://www.metrocali.gov.co/GESTION/Seguimiento Plan Anticorrupcion 2014">www.metrocali.gov.co/GESTION/Seguimiento Plan Anticorrupcion 2014</a> . Fecha de corte agosto 31 de 2014	Jefe de oficina control interno																									
91	Contratación-Audiencias Publicas-Secop	Verificados los procesos publicados en el secop se evidencio que se adelantaron las respectivas audiencias de procesos por: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contratacion de Minima cuantia audiencias de cierre en las fechas fijadas en la invitacion.</li> <li>2. Selección Abreviada de Menor Cuantia y concurso de meritos abierto se realizaron las audiencias de acuerdo a los respectivos cronogramas establecidos en el aviso de convocatoria.</li> <li>3. Licitaciones publicas</li> </ol>	Jefe de Contratacion-Jefe de Diseño y Licitaciones																									
92	Acción de Tutela	La oficina juridica sigue aplicando los controles enunciados en el anterior seguimiento ademas del control que hace a traves del aplicativo sevene. En el periodo de mayo a agosto de 2014 se han recibido 16 tutelas las cuales fueron contestadas dentro del termino de ley y el 100 fueron falladas a favor de la entidad.																										
93	Derecho de Petición	La oficina juridica en el periodo comprendido entre mayo y agosto 31 de 2014 recibio en total 506 peticiones de las cuales estan pendientes de respuesta.	Director Oficina Juridica																									



atencion al cliente	94	Veedurías ciudadanas	No se evidenciaron peticiones de interes general de veedurias, sin embargo las solicitudes de informacion han sido atendidas en la oficina de servicio al cliente.	
	95	Sistema de Quejas, reclamos y/o sugerencias	A la fecha no se evidencia avance para la sistematizacion de la recepcion de QRs.	Director de Comercial y servicio al cliente
Consolidación del documento	Auditor Interno Oficina Control Interno	ISABEL DAZA MICOLTA		
	Cargo	Nombre	Firma	
Seguimiento de la estrategia	Jefe Oficina de Control Interno	ALBA LUCERO URREA GRISALEZ		
	Cargo	Nombre	Firma	



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

Acciones de Cumplimiento		Año 2014	Responsable	Anotaciones
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas		
Gestionar los requisitos legales y otros aplicables a los siguientes de gestion	1	Socializar el procedimiento GJ-2-P-05 Gestionar requisitos legales y otros, aplicables a los Sistemas de Gestion.	Jefe Oficina Contratación	
	2	Socializar el instructivo GJ-2-P-05-1-01 Normatividad en el sistema de Gestion de Metro Cali	Jefe Oficina Contratación	
	3	Implementar el formato GJ-2-P-05-01 Gestionar requisitos legales y otros aplicables al Sistema de Gestion de Metro Cali	Lider de cada proceso	
	4	Migración de Normatividad al SIGEM.	Lider de cada proceso	
	5	Consolidación de los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión.	Jefe Oficina Contratación	
	6	Disponibilidad del Normograma para consulta por las partes interesadas.	Jefe Oficina Contratación	
	7	Seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión.	Lider de cada proceso.	
Consolidación del Documento	Auditor Interno Oficina Control Interno	ISABEL DAZA MICOLTA Nombre	 Firma	
Seguimiento de la estrategia	Jefe oficina de Control Interno	ALBA LUCERO URREA GRISALEZ Nombre	 Firma	