



**Informe de Gestión
Oficina de Cultura y Gestión Social de Metro Cali
S.A.
Vigencia 2015**



**Equipo humano de la oficina de Cultura y Gestión Social
Metro Cali S.A.**

Paola Andrea Varela Giraldo
Jefe oficina de Cultura y Gestión Social

Esmeralda Robledo
Psicóloga contratista

Diego Filigrana
Técnico contratista

Andrés Ledesma
Psicólogo contratista

Luz Myrian Parra
Trabajadora Social Contratista

Diana Marcela España
Comunicadora Social Contratista

CONTENIDO

CONTENIDO	3
INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO ESTRATEGICO:	5
Generar cultura ciudadana, basada en valores, comportamientos, actitudes, lenguajes y responsabilidad, que permita a los usuarios del SITM-MIO mantener una relación armónica con las personas, la comunidad que le rodea y el SITM.	5
2. OBJETIVO TÁCTICO	12
Asegurar la accesibilidad al SITM-MIO de la población vulnerable - personas en situación de discapacidad, adulto mayor, mujeres gestantes.	12

INTRODUCCIÓN

La implementación del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Santiago de Cali, ha implicado un reto de grandes proporciones no solo para el ente gestor del sistema sino para la Administración Municipal y las partes interesadas; la aceptación por parte de los usuarios y la correcta operación del SITM MIO y del MIO Cable es la tarea que se plantea día a día desde todas las áreas de la empresa y por la cual Metro Cali S.A., pone su mayor esfuerzo.

La Cultura MIO y la gestión con los stakeholders o grupos de interés, es para Metro Cali S.A un componente importante dentro de la gestión institucional, por esta razón la Entidad tiene dentro de sus objetivos estratégicos, un objetivo dedicado a la cultura y en sus objetivos tácticos, un objetivo el cual prioriza el acceso de la población en situación de discapacidad al Sistema Integrado de Transporte Masivo de la Ciudad de Cali.

Teniendo en cuenta lo anterior, el informe incluye los resultados de la gestión realizada en la vigencia del año 2015 por la oficina de Cultura y Gestión Social de Metro Cali S.A., y se encuentra organizado en dos numerales siendo estos:

- Objetivo Estratégico
- Objetivo Táctico

1. OBJETIVO ESTRATEGICO:

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

Este objetivo estratégico se desarrolló durante la vigencia 2015, mediante seis (6) metas, las cuales se indican a continuación:

Meta de la actividad (Descripción)	Indicador (Descripción)	Línea de base	Meta 2015	Resultado	% de cumplimiento	
A diciembre de 2015 se generan entornos motivacionales, comunicacionales y formativos en el SITM MIO, cumpliendo con el 100% de las acciones planteadas.	N° de alianzas para promover Cultura Ciudadana y buen comportamiento en el uso del Sistema.	10	10	21	100%	
	%cumplimiento plan de implementación nueva campaña de Cultura MIO	0	100%	100%	100%	
	N° de activaciones estipuladas en plan de intervenciones lúdicas	4.180	6.000	9.946	100%	
	Cumplimiento supervisión planes de manejo social COT	0	100%	95.62%	95.62%	
	Programa de voluntariado activo		25	40	50(Voluntarios inscritos)	100%
			0	10	19 (actividades realizadas)	100%
Zonas de bienestar		1	4	2	50%	

Descripción del resultado y acciones realizadas:

La ejecución del programa de incentivos premios excelencia MIO no se ejecutó debido a la falta de aprobación de recursos.

La campaña de Cultura MIO está en un 100 %, se realizó con el objetivo de promover acciones de cultura ciudadana que se basan principalmente en hacer la fila, distribuirse al interior del bus, no promover prédicas, actividades culturales y ventas ambulantes a cambio de dinero, dejar bajar es subir primero, buen uso de las puertas telescópicas, entre otras. El día 21 de Septiembre se realizó el lanzamiento de la campaña acompañada de piezas gráficas, sonoras y audiovisuales, ubicadas en los espacios del Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO y la ciudad, se están realizando activaciones en diversos lugares de afluencia de público, en las comunas de la ciudad, y visitas a medios para promover la campaña.

Se realizó encuesta de nivel de satisfacción del usuario en el mes de diciembre de este año, se evidenció una leve disminución en la percepción de usuarios en cuanto a la variable “amabilidad funcionarios” (terminales y estaciones), pasando de 68,2% en el 2014 a un 65,75 % para diciembre de 2015 (una disminución 2,45 puntos porcentuales).

Respecto al aspecto de servicio “amabilidad operador” se sostuvo el resultado arrojado en 2014.

La Oficina de Mercadeo y Servicio al Cliente ha venido realizando durante todo el 2014 y lo corrido de 2015 actividades específicas canalizando esfuerzos para incrementar esta variable destacando: la elaboración y aprobación del manual de atención al ciudadano (aprobado en enero de 2015), la socialización del mismo a más de 2000 funcionarios operativos hasta el momento.

Plan de Manejo Social Operadores: Durante el periodo actual se realizaron las reuniones mensuales con los coordinadores de gestión social de cada concesionario, para revisar los informes mensuales y el desarrollo de las actividades programadas del mes. En el mes de julio, se organizó el día del Operador en integración con las cuatro empresas operadoras, logrando la participación de 600 operadores, se entregaron 2100 tarjetas de felicitación, 300 obsequios por parte de la empresa sonría y cada patio-taller realizó actividades lúdicas y de bienestar para sus operadores. Se entrega información de los eventos culturales y sociales programados en el Sistema a los Master y Operadores con el fin de hacerlos partícipes de las actividades.

Para el 16 de diciembre se realizará la integración navideña con los operadores en las zonas de bienestar, ubicadas en las Terminales Cañaveralejo y Menga, se espera la participación de 250 operadores.

Se realizará el primer encuentro psicológico-social de los concesionarios adscritos al Sistema MIO con el fin de fortalecer las intervenciones psicológicas y sociales con los operadores y definir plan de trabajo para el 2016.

Se atendieron varias solicitudes del programa Experiencia MIO para tener acompañamiento de los concesionarios con un vehículo y operador socializador, a las actividades realizadas en las entidades educativas de la ciudad. Adicionalmente, se incorpora la “campaña de abrazos” creada por los operadores, con el fin de mejorar la interacción entre operadores y usuarios, y transformar de manera positiva la imagen del operador.

Con el propósito de generar entornos motivacionales, comunicacionales y formativos en el SITM MIO, se han realizado 21 alianzas que van más allá de la meta propuesta, permitiendo que Metro Cali S.A tenga presencia en eventos para difundir acciones de Cultura MIO y los eventos también lleguen al SITM MIO para realizar presentaciones lúdicas, pedagógicas, artísticas y de otra índole.

Desde el programa Cultura MIO, se cuenta con la estrategia Multiplicadores de Cultura MIO que da cumplimiento al indicador activaciones estipuladas en plan de intervenciones lúdicas, que se está desarrollando en alianza con la Fundación Fes con el programa Espacio Público Humanizador quienes promueven cultura ciudadana con instituciones educativas como Juana de Caicedo y Cuero y Eustaquio Palacios en las estaciones del SITM MIO; además de contar con una alianza estratégica con el Diario ADN, donde personal de diario se desplazó por algunas estaciones del SITM MIO, sensibilizando a los usuarios sobre comportamientos de cultura ciudadana.

En el Programa de Voluntariado Activo, al 30 de diciembre de 2015, se logró un total de participantes de 50 operadores inscritos en el programa, resaltando el compromiso incondicional con el Sistema de servicio, solidaridad y humanidad. El porcentaje de cumplimiento del 100 %, el 12 de diciembre se realizó una última visita para un total de 19 visitas realizadas, de acompañamiento, adaptación y motivación a los operadores que por motivos de salud no pueden continuar laborando.

Mediante gestión se logró el 100% del servicio en las zonas de bienestar en las terminales Menga y Cañaveralejo, que están en pleno funcionamiento, cuentan con cuatro monitores (personal de concesionario reubicado) disponibles en los turnos asignados para atención al operador.

En la zona de bienestar de la Terminal Andrés Sanín, según información de la dirección de infraestructura estará operativa la primera semana de enero de 2016, realizarán las reparaciones locativas de arreglo baterías sanitarias, pintura, así como también ya se cuenta con los Operadores de la empresa Unimetro Masivo y la logística para su funcionamiento como son ventilador, horno microondas, 2 mesas y sillas rimax.

Con relación a las Zonas Bienestar: La meta para el 2015 son 4 zonas de bienestar abiertas. Hasta el momento tenemos dos en funcionamiento: Menga y Cañaveralejo, con el apoyo de los operadores. Con el apoyo del área de mantenimiento de la Entidad se está trabajando en las adecuaciones de la zona de bienestar de la terminal Andrés Sanín.

Meta de la actividad (Descripción)	Indicador (Descripción)	Línea de base	Meta 2015	Resultado	% de cumplimiento
A diciembre de 2015 se sensibilizará, motivará y educará a 10 instituciones educativa sobre temas de evasión y vandalismo contra el SITM MIO; así mismo, a 5000 estudiantes y 200 educadores.	N° de estudiantes sensibilizados	3.387	5.000	5.791	100%
	N° de colegios con Experiencia MIO	10	10	30	100%
	N° de docentes sensibilizados	50	200	251	100%

Descripción del resultado y acciones realizadas:

Hasta el tercer trimestre de este año, la Dirección Comercial de Metro Cali S.A, ejecutó el programa “Experiencia MIO” en las siguientes instituciones educativas:

- SAN JOAQUÍN: Comuna 15
- LA COLINA: Comuna 2
- JUANA C. CUERO - EUSTAQUIO PALACIOS: Comuna 20
- CRISTOBAL COLÓN: Comuna 16
- NIÑO JESUS DE ATOCHA: Comuna 15
- SENA - PONDAJE: Comuna 13
- COLEGIO JARDIN INFANTIL GENTE MENUUDA: Comuna 10
- LICEO LAS ACACIAS: Comuna 10
- OSCAR ESCARPETA: Vereda Cascajal
- REPÚBLICA DEL ECUADOR: Comuna 9
- CLUB ORO NEGRO: Comunas 14 – 15
- MIGUEL DE POMBO: Comuna 15
- ALFREDO VASQUEZ COBO: Comuna 9
- SENA: Comuna 13
- SANTA ISABEL DE HUNGRÍA: Comuna 16
- JUANA CAICEDO Y CUERO: Comuna 20
- EUSTAQUIO PALACIOS: Comuna 20

- ESTEBAN PERNET: Comuna 14
- COMFANDI EL PRADO: Comuna 12
- INEM LAS AMERICAS: Comuna 6
- CDI POTRERO GRANDE: Comuna 21

Durante las jornadas se brinda información sobre la estructura del sistema:

- Origen del proyecto – conformación
- Renovación social, paisajística y urbanística
- Tipologías de buses y vías
- Inclusión social – población discapacitada
- Medio de pago
- Evasión y Vandalismo
- Manual de Convivencia MIO
- Aportes mejoramiento y conservación del sistema.

Referente a los estudiantes impactados la meta eran 5.000, y logramos impactar 5.791, lo que corresponde a más del 100%. Profesores la meta eran 200, y logramos impactar 251, lo que corresponde a más del 100%, en cuanto a Instituciones Educativas, llegamos a 30 en la ciudad, con estas actividades hemos tenido gran acogida e interés, llegando al punto que a través de nuestras líneas de atención, han requerido la actividad, gracias a los excelentes resultados.

Los datos reportados o suministrados se encuentran en registros de asistencia, informes con su respectivo registro fotográfico, certificaciones o constancias de los colegios de las respectivas actividades, reposan o están consignados en la carpeta física de evidencias o informes de la Dirección y en formato digital.

La apropiación y el posicionamiento del sistema es uno de los principales objetivos de esta actividad.

Meta de la actividad (Descripción)	Indicador (Descripción)	Línea de base	Meta 2015	Resultado	% de cumplimiento
A diciembre de 2015 se consolidará cátedra MIO en Instituciones educativas como materia dentro del pensum, alcanzado un 100% de la meta.	%cumplimiento del plan de implementación cátedra MIO	20%	100%	25%	25%

Descripción del resultado y acciones realizadas:

Para lograr la meta propuesta de consolidar cátedra MIO en Instituciones educativas como materia dentro del pensum, se sostuvieron reuniones con personal de la Secretaría de Educación Municipal, quienes explicaron que no es posible que quede consolidada como cátedra, pero desde el programa Proyectos Transversales se debe hablar de perspectiva de derechos y garantizar esos derechos desde la formación humana, por ende se debe pensar más en un proceso teórico práctico que genere un verdadero compromiso y relación con el sistema. Por lo que entre personal de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente de Metro Cali y la Secretaría de Educación, se inició un proceso de investigación que cuente con alcances y línea de base para analizar si es posible que se implemente como un módulo que desarrolle competencias ciudadanas en la escuela y que cuente con clases teórico prácticas

Meta de la actividad (Descripción)	Indicador (Descripción)	Línea de base	Meta 2015	Resultado	% de cumplimiento
A diciembre de 2015 se generan 50 interacciones sociales urbanas con los usuarios del SITM-MIO en estaciones y terminales.	Nº de intervenciones Palabra y Arte en Movimiento	40	40	150	100%
	Nº de convenios realizados con población vulnerable tales como niñez, juventud, adulto mayor, discapacitados, mujeres.	0	10	15	100%

Descripción del resultado y acciones realizadas:

Dando cumplimiento a la meta que propone generar 40 interacciones sociales urbanas con los usuarios del SITM-MIO en estaciones y terminales, desde el programa Cultura MIO se han realizado alianzas estratégicas que han permitido sobrepasar el número de actividades planeadas, gracias al apoyo de entidades como la Secretaría de Cultura y Turismo Municipal en donde apoyamos la difusión de las actividades en las estaciones y terminales del SITM MIO, con eventos y procesos como el Festival de Música del Pacífico Petronio Álvarez y el Festival Mundial de la Danza; con la Casa Proartes con la difusión de la 2da Bienal de Danzas, con la Policía Nacional realizando campañas educativas y preventivas de seguridad y cultura ciudadana; con la Escuela de Baile Salsa Nova, con la Red de Bibliotecas Públicas, con Incolballet, la Cámara de Comercio, la Universidad Javeriana, el Festival Ajazzgo, la Policía Nacional, la Fundación Fanalca, entre otras entidades.

Se realizaron convenios con instituciones de discapacidad como: Asoliv, Bienestar social, Federación Colombiana de discapacidad Boccia, Fundación Los Cerezos y Visión Social, posicionando al sistema una vez más como un sistema Incluyente en la ciudadanía caleña y en el mes de noviembre se realizó un nuevo convenio con la fundación de discapacidad y adulto mayor de la comuna 7 para un total de 15 convenios y un 100 % de ejecución.

Meta de la actividad (Descripción)	Indicador (Descripción)	Línea de base	Meta 2015	Resultado	% de cumplimiento
A diciembre de 2015 se define e implementa programa Emprendimiento sobre Ruedas, cumplimiento las 100% de las metas establecidas.	Capacitar a conductores del transporte colectivo en iniciativas de emprendimiento, tras la implantación del SITM-MIO.	30%	100%	80%	80%

Descripción del resultado y acciones realizadas:

A partir del mes de marzo de 2015, se iniciaron actividades para implementar el programa de Emprendimiento sobre ruedas. Se definió a la entidad educativa del SENA para realizar un convenio interadministrativo y lograr ejecutar las capacitaciones a los conductores del colectivo. Se hizo una reunión con la Dra. Lucila Gutiérrez para definir el lineamiento y las condiciones del convenio. Se actualizaron los documentos que estructuran el proyecto y el 24 de junio de 2015, se recibió el borrador del convenio por parte del SENA, el cual por su experiencia en convenios educativos y de capacitación se decidió que la entidad realizara el documento. Debido a la ley de garantías, el convenio queda pendiente de iniciar una vez se termine la ley. Se han realizado reuniones de trabajo con la oficina de contratación y la Dirección de Planeación de Metro Cali S.A, donde se ha determinado no ejecutar en el 2015 el presupuesto asignado para el proyecto debido al poco tiempo con el que se cuenta para ejecutar al 100% y por ajustes jurídicos que se deben revisar, analizar y definir la conveniencia del convenio para la entidad.

Durante el mes de septiembre y octubre se revisó con la oficina de contratación del área jurídica el convenio a realizar con el SENA, el cual no fue aceptado ya que no es claro el procedimiento para los pagos tanto a instructores como dotación para las capacitaciones y otros ítems de logística, como transporte y refrigerios, contemplados para el desarrollo del programa. Esta última, requiere por ser Metro Cali S.A entidad pública una licitación con el fin

de dejar claridad en el proceso. Por lo cual, se deja la opción de revisar nuevamente una licitación para todo el proyecto.

Posteriormente, en el mes de noviembre se acordó en reunión previa con el SENA iniciar las inducciones para orientación ocupacional y de capacitación, proyectando dar viabilidad al convenio. Se realizó una primera convocatoria, sin tener convenio entre las partes, para identificar si la población de conductores del transporte colectivo tiene interés en realizar un proceso de formación. Los conductores asistentes manifestaron su necesidad de recibir la indemnización dada a los primeros censados por la entidad y manifestaron no estar interesados en participar de capacitaciones. Finalmente se determinó estructurar una nueva propuesta para presentar ante el Ministerio de Transporte para 2016.

2. OBJETIVO TÁCTICO

Asegurar la accesibilidad al SITM-MIO de la población vulnerable - personas en situación de discapacidad, adulto mayor, mujeres gestantes.

Meta de la actividad (Descripción)	Indicador (Descripción)	Línea de base	Meta 2015	Resultado	% de cumplimiento
A diciembre de 2015 se cumplirá con el 100% del plan definido por la entidad para el relacionamiento con grupos sociales organizados en situación de discapacidad.	N° de entidades visitadas	7	10	12	100%
	No. De personas adultos mayores sensibilizados en buen uso y funcionamiento del SITM MIO	300	500	606	100 %
	% planes de acción ejecutados	7%	100%	100 %	100 %
	N° de mesas de discapacidad	3	4	4	100 %

Descripción del resultado y acciones realizadas:

En cuanto a las visitas realizadas a las instituciones de discapacidad van de la mano con los planes de acción de las entidades de discapacidad los cuales se han ejecutado en un 100 % con una muy buena participación de los grupos en vulnerabilidad, en total durante el 2015, se visitaron 16 instituciones, como son: Fundación los Cerezos, Fundandes, Asoliv, Fundación de discapacidad comuna 11, entre otras... con las cuales se elaboraron los planes de trabajo para un 100 % de ejecución.

Con respecto a las mesas de discapacidad que realiza Metro Cali S.A, se hacen con intervalo de 3 meses o por el tiempo prudencial para presentarles el informe de gestión, a diciembre 30 de 2015 realizaron 4 mesas de discapacidad, en el mes de marzo en el barrio Polvorines, mes de junio en la comuna 1 y en el mes de septiembre en Metro Cali S.A., y la cuarta mesa se realizó el 23 de diciembre de 2015 en la Sala Borges para Invidentes.