



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades		Meta	AÑO	Responsable	Anotaciones	
				Actividades realizadas			
				Abril 30			
Mapa de Riesgos	1	Realizar inducción en las funciones y responsabilidades de los cargos directivos.		El Manual de funciones y responsabilidades se entrego a cada uno de los Directores y esta pendiente la induccion según cronograma que se establezca para la induccion y reinduccion.	Oficina Gestuon Humana	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.	
	2	Orientar al ciudadano en el trámite y presentación de sus requerimientos ante las entidades públicas.	% de disminución de requerimientos no atendidos	Cada mes en los PSO se informa los canales de comunicación, en los afiches, en puntos de venta de recarga externos, en las vallas de obras en ejecucion, en las redes sociales y paginasa de internet www.metrocali.gov.co y www.mio.com.co	Direccion Comercial y servicio al cliente	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.	
	3	Ajustar la página WEB de la entidad para la recepción y atención de requerimientos.		Esta en proceso de ajustes de acuerdo al procedimiento de Gobierno en linea		Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.	
	4	Realizar jornadas de capacitación, socialización y sensibilización a los servidores publicos que recepcionan requerimientos.		En febrero 10 de 2014 se realizo capacitacion de sensibilizacion de de servicio al cliente en Protocolo telefonico con la participacion de la funcionaria encargada de recepcionar los requerimientos que ingresan por la ventanilla unica. Se encuentra pendiente de realizar otra actividad para socializar el reglamento interno de PQRs.		Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.	
	5	Canalizar adecuada y oportunamente los requerimientos que son competencia de la entidad		1. En el momento los canales de recepcion de derechos de peticion son la ventanilla unica de Metrocali, Cicac, y correo corporativo. 2. En cuanto a los QRs estos se recepcionan a traves de la linea 6204040 cicac, servicioalusuario@mio.com.co . 3. En el Sistema gerencial de Metrocali (SIGEM), en el proceso de Direccion Comercial y Servicio al Cliente esta publicado el procedimiento de QRs codigo SC-2-P-01 V-04. de 18/10/2013 y procedimiento de peticiones PR-GJ-3-01 V-01 de 21/12/2009.		Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.	
	6	Establecer el inventario de tramites que se realizan en los procesos misionales de Metro Cali S.A.	Mecanismos de seguimiento y control a procesos de trámites al interior de la entidad, implementados		No se evidencio avance	Lider del Porceso Misional	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.
	7	Realizar un riguroso análisis juridico 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 juridico de cada tramite	Gestion Juridica	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.	

8	Realizar un inventario y/o lista de chequeo con todas las actividades, procedimientos y documentación que intervienen en el desarrollo y ejecución de cada trámite, y verificar su cumplimiento.		La oficina de Control Interno tiene elaborada la lista de registros, actividades y documentos del proceso. De los demás procesos no se evidenció avance.	Lider del Porceso	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
9	Implementar el uso de herramientas tecnológicas y de comunicación, que permitan optimizar el flujo de información en cada trámite, de tal manera que se le pueda dar un seguimiento y control más efectivo a su ejecución, se pueda realizar la trazabilidad de los documentos relacionados, y se mantenga bien informado sobre su estado, a todos los involucrados.		No se evidenció avance	Lider del Porceso donde se ejecutan los trámites	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
10	Capacitación a los servidores públicos sobre normatividad estatal e implicaciones legales		la oficina de Gestión Humana está elaborando cronograma para capacitar a los servidores públicos sobre la normatividad estatal y sus implicaciones		Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
11	Definir y documentar e implementar procedimientos de selección de contratistas y funcionarios de libre nombramiento	Índice de transparencia en la selección de personal	Esta en proceso de documentar los procedimientos para la selección de contratistas y funcionarios de libre nombramiento y remoción	Oficina Gestión Humana	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
12	Establecer políticas de operación del proceso de selección de contratistas y funcionarios de libre nombramiento.		Se encuentra en proceso de elaboración.		Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
13	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.		# de Estudios Previos que cumplen con las especificaciones establecidas en el Manual de Contratación		El Manual de contratación se encuentra publicado en el SIGEM (Sistema de Información Gerencial de Metrocali). Su socialización fue dirigida a los Directores, jefes, supervisores e interventores de la entidad, mediante capacitación el día 23 de enero de 2013. La lista de los 38 asistentes reposa en el archivo de la oficina de contratación.
14	Revisar, analizar y evaluar cada uno de los componentes de los estudios previos (técnico,		1. Se verificó que los procedimientos de la modalidad de contratación estuvieran de acuerdo con el Manual de Contratación (), encontrando que no están actualizados, pero La	Oficina de Contratación	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.

	financiero, y jurídico) teniendo en cuenta las especificaciones establecidas en el Manual de Contratación de Metro Cali S.A.		<p>oficina de contratacion se comprometio que para el mes de septiembre estaran actualizados los procedimientos de las modalidades de contratacion.</p> <p>2. Se tomo como muestra aleatoria para verificar el cumplimiento de los componentes de los estudios previos de acuerdo a los lineamientos del manual de Contratacion capitulo 3, los estudios previos de los avaluos tecnicos vigencia 2014, evidenciando que la oficina de contratacion esta cumpliendo con los requerimientos del mAnual de contratacion y la matriz de riesgos numeral 1,3,2,4.</p>		Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.
15	Establecer un plan de socialización de normas y sensibilización sobre la importancia de aplicación de las mismas.	Comité de contratación implementado y en operación	Se esta dando aplicación pero falta socializarlo de manera efectiva al interior de la entidad.	Oficina de Contratacion	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.
	Implementar el Manual de contratación de Metro Cali S.A. en los diferentes procesos de la entidad que presentan necesidades de contratación.		Se socializo a 38 funcionarios de la entidad y esta pendiente de socializarlo al resto del personal que presenta necesidades de contratacion.		Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.
16	Implementar el Manual de Gestión de Proyectos de Metro Cali S.A. en los diferentes procesos de la entidad que presentan necesidades de contratación.	<ul style="list-style-type: none"> # de Estudios Previos y/o Pliegos de Condiciones que cumplen con los lineamientos establecidos en Metro Cali S.A. 	El Manual de Proyectos CI-M-01 de 19/11/12 se implemento en la entidad por el subproceso Gestionar la Contruccion de la Infraestructura. ojo	Direccion de planeacion	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.
17	Implementar un código de conducta que comprometa a los funcionarios de Metro Cali que se encargan de realizar los estudios previos y pliegos de condiciones para una contratación,			Se cuenta con el codigo de etica publicado en la pagina web metrocali.gov.co/Sobre Metrocali/codigo de etica, y el Manual de Contratacion adoptado en la resolucion No. 912,110,019 de enero de 2014, publicado igualmente en metrocali.gov.co/Contratacion/Manual de Contratacion.	Gestion Humana
	Implementar controloes adecuados en la revisión de la documentacion y/o requisitos legales en procesos de contratación y supervición de contratos.	% de documentos y/o requisitos legales entregados por los contratistas, en regla	Esta pendiente para el mes de septiembre las listas de chequeo de revision de los documentos internos y externos del proceso de contratacion.	Oficina de Contratacion	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.
18	Capacitación al personal sobre la normatividad que regula la contratación pública	No. De Funcionarios Capacitados en Normatividad	<p>1. El 23 de enero se dicto capacitacion a los funcionarios que realizan funciones de supervisores, directores y jefes de la entidad en el tema decreto 1510 de 2013 y Manual de Contratacion.</p> <p>2. La oficina fianciera esta elaborando un cronograma de capacitacion a todo el personal de la entidad sobre Normatividad que regula la contratacion publica.</p>		Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.

	Poner a disposición de los servidores publicos relacionados con contratación de herramientas tecnológicas para investigar proveedores.	Herramientas Informaticas Implementadas		oficina de Sistemas	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
19	Realizar un plan de contratacion y/o capacitación de personal necesario para cubrir la necesidad de supervisión de los contratos programados.	Personal contratado y/o capacitado para cubrir la necesidad de supervisión de los contratos programados	El 23 de enero se dicto capacitacion a los funcionarios que realizan funciones de supervisores de la entidad en el tema decreto 1510 de 2013 y Manual de Contratacion.	Oficina de Contratacion	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
20	consolidar y estandarizar bases de datos de precios, para llevar a cabo las actividades relacionadas con procesos de contratación.		Existe una base de datos en archivox excel donde se amarran todos los componentes para visualizar en detalle los precios unitarios. Se tienen bases de datos de Emcali (2014), Gobernacion (2013) y proveedores (2014). Esta base de datos esta bajo la custodia de la ingeniera civil encargada de elaborar los presupuestos de los proyectos necesarios para la operacion del SITM.	Oficina de Diseño y Licitaciones	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
21	Socializar y sensibilizar en el código de ética de la entidad		Se encuentra en proceso de elaboracion el cronograma de Induccion y reinduccion para todo el personal vinculado a la entidad.	Oficina Gestion Humana	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
22	Evaluar la necesidad de personal adicionalpara asignar al proceso de contratación		No se evidencio avance		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
23	Realizar investigación de mercado de acuerdo con las necesidades de cada tipo de contratación	Base de datos de precios para las actividades de los contratos programados	Se esta elaborando la investigacion del mercado para el proceso de contratacion de la Terminal Calima que esta proxima a publicarse . Para este proceso se utiliza el formato establecido por la oficina de contratacion GJ-M-01-F-013 V-1.0 de 29/01/2014	Oficina de Diseño y Licitaciones	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
24	Revisar, analizar y evaluar las solicitudes de restablecimiento de la ecuación económica, reajuste de precios, y prorroga o adición de los contratos que se pongan a consideración en cada proceso de la entidad.		No se evidencio avance		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.

25	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.	Contratos y/o Proyectos con la Metodología de Gestión de Proyectos implementada	Se hacen reuniones mensualmente un comité social y ambiental y uno tecnico. Se evidenciaron las ultimas actas de reuniones del supervisor de la obra Calipso Julio Rincon Nos. 4 y 5 de abril 10 y 25 respectivamente. Igualmente se evidencio que no se esta utilizando el formato de seguimiento a contratos CI-2-P-01-F-11 diseñado en el manual de gestion de proyectos.	Gerente de Proyectos	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
26	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.		En el numeral 9,2 y 9,3 del Manual de gestion de Proyectos se puede observar la forma como se pueden revisar las solicitudes de adicion en valor y/o prorrogas, modificaciones, suspensiones, etc presentadas por el contratista acompañada del concepto tecnico emitido por la interventoria.		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
27	Implementar reuniones formales de seguimiento a los proyectos entre los Gerentes de Proyecto y los Interventores contratados, dejando registro que evidencie tales reuniones.		No se evidencio avance		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
28	Estructurar un sistema de archivos de Gestión tanto digital como físico, con acceso restringido solo al personal designado para administrarlo	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de seguimiento y control a la aplicación de la normatividad vigente en los procesos de la organización, implementados • Cero Hallazgos de no Conformidad en Auditorías 		Dirección Administrativa y Financiera	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
29	Establecer un programa de auditorias internas que incluya el control al manejo adecuado y transparente de la documentación y archivo.		El programa de auditorias aprobado el 30 de enero de 2014 en el acta 01, establece la auditoria al proceso Administrar bienes y servicios "Gestion documental" y aplicación de la ley 594 de 2000.	Oficina de Control Interno	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
30	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, las transferencias realizadas hasta el año 2013 y un archivo organizado de acuerdo a las necesidades de uso y consulta de la informacion. Se actualizaron las tablas de retenciones de todos los procesos y se alinearon con las tablas de retencion de la Alcaldía de Cali.	Lider del proceso	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.

31	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 .		Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
32	Programa de auditorías internas, que incluya el control al manejo adecuado y transparente de la documentación y archivo, implementado		El programa de auditorías contempla esta actividad en la auditoría interna al proceso de apoyo gestión Administrativa y en la evaluación del control interno contable.	Oficina de Control Interno	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
33	Divulgación de normas claras y aplicadas de manera transversal.		No se evidenció avance	Dirección Financiera y Administrativa	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
34	Fortalecimiento de la Función Archivística mediante concientización y capacitación frente a la responsabilidad del Servidor Público		No se evidenció avance		Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
35	Incorporar al comité de Gobierno en Línea las responsabilidades de la seguridad de la Información.	Oficio con Comité de seguridad establecido.	No se evidenció avance	Oficina de Sistemas	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
36	Formular e implementar políticas respecto al acceso, resguardo y copias de la información y a la actualización del software.	Políticas de seguridad informática implementadas	No se evidenció avance		Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
37	Aplicación de las Políticas de seguridad establecidas en todas las dependencias	Actas de Compromisos y formato de implementación de políticas diligenciado.	No se evidenció avance		Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.
38	Implementar procedimientos para realizar seguimiento de los Procesos y procedimientos documentales.	No. De Documentos emitidos	Se elaboró el procedimiento GJ-3-P-04, Versión 01 Nov 27 de 2013, el formato GJ-3-P-04-F-01 Versión 2 de Nov 7 de 2013 y el Instructivo GJ-3-P-04-I-01 Versión 01 Nov 27 de 2013.	Oficina Gestión jurídica	Ver riesgo y descripción del riesgo en el plan anticorrupción.

39	Implementar un Sistema de información y control de los procesos judiciales		<p>1. Se contrato con la firma en LITIGIOS.COM.SAS, el servicio de vigilancia y entrega de informacion diaria de todas las actuaciones judiciales de los procesos en los que la entidad sea parte o tenga interes.</p> <p>2. El software de la empresa Litigios permite la trazabilidad de cada proceso judicial.</p> <p>3. Se elabora un cuadro como control de los procesos de los cada proceso judicial que nos permite tambien hacer la trazabilidad, a quien se le ha asignado el caso. Este mismo archivo se lleva en forma documental con cada uno de los soportes idoneos desde su inicio hasta el final de cada proceso judicial.</p> <p>4. A cada uno de los abogados externos se le manejan archivos independientes de los procesos judiciales que manejan.</p> <p>5. A cada abogado externo se le solicita informe periodico de los procesos que se encuentra a su cargo para realizarle los pagos por los servicios prestados.</p> <p>6. En el archivo de la oficina de Gestion Juridica reposan las actas del comite de conciliaciones de los procesos, donde se le da trato a cada uno de los procesos judiciales que se solicite.</p> <p>7. Se presentan oportunamente informes al estado de todos los procesos judiciales a la contraloria mediante formato F27. Igualmente a la procuraduria acerca de las conciliaciones extrajudiciales y judiciales que se radican en la entidad, mediante el formato unico de conciliaciones.</p> <p>8. La oficina juridica maneja la ficha de reporte de acciones populares que se envia anualmente al Municipio cuando existe responsabilidad solidaria con la entidad.</p> <p>9. Mediante un libro se controla el prestamo de expedientes y la entrega de demandas a los abogados externos.</p> <p>10. La oficina juridica se hace control de las sentencias y sus audiencias mediante cuadro que relaciona cada una de ellas.</p>		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
40	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.		<p>1. Se adopto la politica de prevencion del daño antijudicial y defensa judicial en la entidad mediante Resolucion No. 1.10.436 de Noviembre 13 de 2013.</p> <p>2. Para evitar o mitigar el daño antijudicial se establecio plan de accion vigencia 2014 (Objetivo estrategico No. 9 "Asegurar la sostenibilidad Financiera del SITM).</p>		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
41	Revisar, actualizar e implementar el procedimiento Controlar la Normatividad interna y externa, y el procedimiento identificacion y verificacion de la normatividad, establecidos en la entidad.	Mecanismos de seguimiento y control a la aplicación de la normatividad vigente en los procesos de la organización, implementados	En el Sistema Gerencial de Metrocali (SIGEM), se encuentra publicado el procedimiento GJ-2-P-05, version 1.0 de Nov 11 de 2013 y el instructivo GJ-2-P-05-I-01 de Nov 27 de 2013.		Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.
42	Actualizar e implementar el Normograma correspondiente a cada proceso de la organización.		El normograma se puede observar en el Sistema Gerencial de Metrocali (SIGEM).	Lider de proceso	Ver riesgo y descripcion del riesgo en el plan anticorrupcion.

43	Solicitar la asesoria y apoyo juridico a la oficina de Gestión Juridica, para la debida aplicación de la normatividad interna y externa en la entidad		El apoyo sobre esta Aplicación a la Normatividad interna y externa mediante circulares y conceptos que reposan en el archivo de la oficina juridica. Se esta implementado los boletines informativos que se daran a conoer a traves del correo electronico y la pagina web Metrocali.gov.co.		Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.
44	Establecer pautas para el cumplimiento de la normatividad interna y externa al interior de la entidad		Las pautas establecidas en el procedimiento CJ-2-P-05 V-01 de 27/11/2013, Instructivo GJ-2-P-05 I-01 V-1.0 de 27/11/2013 y Normograma del proceso se aplicando en la presente vigencia. Ademasa se esta consolidando a traves de esta oficina el Normograma de todos los procesos de la entidad.		Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.
45	Mantener constante comunicación con las direcciones y oficinas de la entidad, para dar a conocer los cambios normativos que se presenten a nivel institucional.		El apoyo y la comunicacion con las diferentes direcciones sobre la Aplicación de la Normatividad interna y externa mediante circulares y conceptos que reposan en el archivo de la oficina juridica. Se esta implementado los boletines informativos que se daran a conoer a traves del correo electronico y la pagina web Metrocali.gov.co.	Oficina Gestion juridica	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.
46	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.		En el mes de enero de 2014 se dio capacitacion a 38 funcioanrios de la entidad en el tema del decreto 1510 de 2013 y sobre el manual de contratacion		Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.
47	Verificar el cumplimiento de la normatividad interna y externa con el apoyo de las respectivas auditorias internas, realizadas por la oficina de control interno a cada proceso de la entidad.		Se hace a traves de los planes de mejoramiento que elaboran los procesos de la entidad.	Lider de proceso	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.
48	Realizar, actualizar e implementar procedimientos de control y vigilancia a las labores del personal encargado de la administracion de recursos financieros de la entidad	Mecanismos de vigilancia y control a la administracion de los recursos financieros, implementados	La oficina Gestion financier cuenta con procedimientos que permioten ejercer un mejor control a las personas que administran los recursos publicos de Metro Cali S.A. Los procedimientos son: 1. Elaboracion, Ajuste y Aprobacion del presupuesto GF-2-P-01, V-4.0 Fecha 20/12/2012. 2. Seguimiento y Control a la Ejecucion Presupuestal GF-2-P-07 V-1.0 Fecha 05/06/2013. 3. Expedicion del Certificado de Disponibilidad presupuestal GF-2-P-04, V- 3.0 Fecha 20/12/2013. 4. Expedicion del Registro Presupuestal. 5. Disminucion Total o Parcial del Registro Presupuestal y/o del Certificado de Disponibilidad Presupuestal GF-2-P-06 V-1.0 Fecha 03/04/2013. 6. Traslado presupuestal GF-2-P-03, en proceso de modificacion. 7. Tramite para Pagos GF-3-P-01 V-2.0 Fecha 23/11/2012. 8. Conciliacion Bancaria GF-5-P-01 V-1.0 Fecha 13/06/2013.	Direccion Financiera y Administrativa	Ver riesgo y descricion del riesgo en el plan anticorrupcion.

	49	Programar auditorias internas constantes, al proceso de gestion financiera de la entidad, para garantizar la transparencia en el desarrollo de todas las actividades y tramites relacionados.		Si bien en el programa de auditoria Financiera se proyectaron dos auditorias al proceso gestion financiera, la oficina de control interno realiza asesoria y acompañamiento permanente, arqueos de caja menor al proceso, ademas del seguimiento a los planes de mejoramiento de la contraloria y las auditorias internas.	Oficina Control Interno	
Identificar Tramites	50	Constituir el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	Tener conformado el Comité al 30 de enero	Mediante resolucion No. 912.110.039 de febrero 11 de 2014, se creo el Comité Antitramites y de Gobierno en Linea y se regula el funcionamiento del mismo.	Director de Planeación	
	51	Analizar la normatividad: Leyes, Decretos, Resoluciones y Otros actos.	Al 15 de junio, tener analizada la normatividad antitrámites	No se evidencio avance	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	
	52	Diagnóstico de estado de los trámites (externos e internos), regulaciones y procedimientos susceptibles de racionalización	Al 19 de julio, tener el estado del arte de los trámites externos e internos susceptibles de ser racionalizados	No se evidencio avance	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	
	53	Análisis de los trámites y servicios (simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad).		No se evidencio avance	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	
Racionalizar los tramites	54	Revisión y monitoreo permanente a los trámites.	A diciembre 13 se realizar una revisión a los trámites de la entidad	No se evidencio avance	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	

	55	Utilización de Medios Electrónicos (publicidad de normas y documentos de interés público).		No se evidencio avance	Jefe oficina sistemas.	
	56	Realizar adecuaciones tecnológicas	A noviembre 29 realizar las adecuaciones tecnológicas para facilitar trámites electrónicos	No se evidencio avance		
	57	Sustitución de formularios físicos por formularios virtuales		No se evidencio avance	Jefe de oficina sistemas y los líderes de proceso	
Reducir costos en los tramites internos	58	Eliminar regulaciones y controles innecesarios (simplificación, estandarización, eliminación de procedimientos administrativos	A diciembre 13 regular y eliminar controles innecesarios en los trámites internos	No se evidencio avance	Líderes de proceso	
Optimizar el proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	59	Administración de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (recepción, trámite y tiempos para la atención).	A noviembre 29 optimizar el procesos de PQRs	La administracion de los PQRs se hace de acuerdo a 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 3. Reglamento Interno para la recepcion y el tramite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, Adoptado bajo la Resolucion No. 912.110.083 de abril 11 de 2014.	Director comercial y Servicio al cliente.	
	60	Generar el mecanismo para que el usuario realice seguimiento y trazabilidad		Esta en proceso de diseño tecnologico y aprobacion el codigo unico de respuesta por la oficina de Sistemas y Comunicaciones		

	61	Automatización del proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.		Se encuentra en proceso de diseño por la oficina de sistemas y comunicaciones		
Comunicar permanentemente y satisfacción final	62	Interacción ciudadana en línea (chat)	A septiembre 27 implementar el mecanismo de interacción en línea	El proceso gestionar comunicaciones documento el procedimiento donde se especifica el objetivo de la interacción ciudadana en línea a través de las redes sociales facebook, instagram, google+, Youtube, twitter y se encuentra en revisión el procedimiento GC-3-P-03 Gestionar medios digitales.	Jefe de oficina comunicaciones.	
	63	Actualización de Preguntas frecuentes (FAQ)	Permanente	Se encuentran actualizadas en la página web de www.metrocali.gov.co/preguntas-frecuentes . La actualización se hará anualmente y cuando la necesidad del usuario lo requiera.		
	64	Implementación del Buzón de Sugerencias	A agosto 30 implementar 20 buzones de sugerencia	La oficina de servicio al cliente diseñó el buzón de sugerencias y se encuentra en etapa de contratación con una firma especializada. Los buzones estarán a disposición de los usuarios en 30 estaciones y terminales del SITM.	Director comercial y servicio al cliente.	
	65	Medición del Nivel de satisfacción del cliente – NSU (insatisfacción, satisfacción o complacencia).	A diciembre 30 realizar 3 mediciones del NSU	La entidad contrato con la firma Proyectar S.A, el estudio de medir el nivel de Satisfacción del Usuario con dos muestras grandes y dos muestras pequeñas al año. A la fecha se tiene un resultado parcial y en el mes de mayo se entrega el informe final de NSU. Los archivos del informe de NSU reposan en la oficina de Servicio al Cliente.		
Mejorar la atención al ciudadano	66	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).	A agosto 30 disponer del manual de atención al ciudadano o cliente	Esta en proceso de estructuración el Manual de Atención al ciudadano. Se evidenció en el acta del comité de servicio al cliente del 9 de Abril de 2014 un avance del 25%.	Director comercial y servicio al cliente.	
	67	Ayudas didácticas a discapacitados	A octubre 18 diseñar y entregar ayudas didácticas a discapacitados	Se enviaron por correo electrónico a las Instituciones de personas con discapacidad en la ciudad de Cali, folletos de protocolo y atención prioritaria para personas con discapacidad. Está pendiente cronograma de capacitación para discapacitados en la presente vigencia.	Jefe de oficina cultura y gestión social	

	68	Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas discapacitadas, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.	A marzo 12 disponer del manual de convivencia	Se elaboro el manual de convivencia y se adopto mediante decreto No. 411.0.20.0784 de diciembre 9 de 2013. El manual esta publicado en la pagina web www.metrocali.gov.co . El manual se diseño en forma de folleto y se esta socializando a los usuarios en las diferentes estaciones y terminales del SITM. Al interior de la entidad mediante se socializo a traves de capacitacion los dias 26 y 27 de marzo de 2014. Igualmente se ha socializado mediante capacitacion a los operadores de los cuatro concesionarios (Blanco y Negro, ETM, Git Masivo, Unimetro), a las operadoras de recarga, y los guardas de seguridad.	Director comercial y servicio al cliente.	Las listas de asistencia a las capacitaciones se encuentra en el archivo de la oficina de gestion social al igual que las fotografias de la socializacion en las estaciones y terminales.
Disponibilidad, exposicion y difusion de informacion de interes para todo el publico	69	Objeto de la entidad, Mega, Misión, visión, objetivos estratégicos.	Se pública en la página web solo cuando sufran modificaciones	La Mision, Vision, Mega, objetivos estrategicos de la entidad esta publicada en pagina web www.metrocali.gov.co	Director de planeacion	
	70	Metas del Plan de Desarrollo Municipal.	Se pública en la página web anualmente	Las metas del plan de desarrollo de la entidad se encuentran inmersas en el plan de accion Institucional vigencia 2014.		
	71	Metas del Plan de Acción Institucional.	Se pública en la página web anualmente	El plan de accion de la entidad se publico en la página web www.metrocali.gov.co el 31 de enero de 2014.		
	72	Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Desarrollo y plan de acción.	Se pública en la página web semestral	Aun no hay evidencias de los avances y resultados del cumplimiento del plan de desarrollo y el plan de accion de la vigencia 2014 y su publicacion en la pagina www.metrocali.gov.co . La proxima publicacion sera en julio de 2014 del primer semestre de la vigencia.		
	73	Informe de Gestión	Se pública en la página web. Desempeño de la entidad, impacto de los recursos, servicios, grado de avance. Principales dificultades en la ejecucion y explicaciones de las mismas. Retos para la siguiente vigencia. Anual	El 31 de enero de 2014 se publico el informe gestion de la vigencia 2013 en la pagina www.metrocali.gov.co .		

74	Estados financieros de la vigencia anterior	1,Desagregación del presupuesto.2, Estado de flujo de efectivo. 3, Estado de cambios en el patrimonio. 4.Estado de actividad financiera. 5. Balance General comparativo. 6, Información sobre los saldos de operaciones recíprocas. 7, ejecución presupuestal. 8, Catálogo de cuentas. 9, Notas a los estados financieros. Anual	1. Publicado el 7 de Enero de 2014 2. Publicado el 17 de Marzo de 2014 3. Publicado el 17 de Marzo de 2014 4. Publicado el 17 de Marzo de 2014 5. Publicado el 17 de Marzo de 2014 6. Publicado el 17 de Marzo de 2014 7. Publicado el 16 de Enero de 2014 8. Publicado el 17 de Marzo de 2014 9. Publicado el 17 de Marzo de 2014	Director Financiero y Administrativo	
75	Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales.	Planta de personal de la entidad (número y tipo). Numero de contratistas. Contratación realizada en el período. Semestral	No se evidenció Avance	Jefe de oficina contratación	
76	Proyecciones para la siguiente vigencia: programación de acciones y metas	Principales proyectos de la siguiente vigencia	Los proyectos se evidenciaron en el plan de Acción Institucional 2014	Director de Planeación	
77	Plan de mejoramiento institucional	Plan de mejoramiento institucional de la vigencia suscrito con la Contraloría. Anual	Esta publicado en la pagina www.metrocali.gov.co/GESTION/Publicaciones/Control Interno . Plan de mejoramiento vigencia 2013.	Jefe oficina de Control interno	
78	Mejoramiento de trámites institucionales	Avance del plan de acción de racionalización de trámites. Semestral	Primer avance para julio de 2014	Vicepresidente Ejecutivo	
79	Quejas y reclamos frecuentes	Informe de QRS, NSU y plan de mejoramiento. Se publica en la página web. Semestral	Se tienen informes mensuales de quejas y reclamos frecuentes que reposan en el archivo de la oficina de servicio al cliente.	Director Comercial comercial y Servicio servicio al	
80	Peticiones de interés general		No se evidenciaron peticiones de interés general deferentes a acciones populares.		

81	Cantidad de usuarios inconformes por el servicio o producto que presta la entidad		Entre enero y febrero de 2014 se recibieron 2.897 reclamos, 1,378 quejas, 2.028 solicitudes, 4.228 solicitudes de informacion general del sistema y 44 felicitaciones. No se evidencio publicacion en la pagina web de la entidad.		
82	Propuesta de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad		Se encuentra en proceso de formulacion y ejecucion.		
83	Informe de la Gestión Social	Publicar en la página web, el informe de la gestión social de la entidad, impactos, población beneficiada. Anual	El informe de Gestion Social vigencia 2013, esta publicado en la pagina web www.metrocali.gov.co/Gestion/Social/Publicaciones .	Jefe de oficina cultura y Gestión social	
84	Informe Pormenorizado Control Interno	Se publica en la página web. Cuatrimestral	El informe esta publicado en la pagina web www.metrocali.gov.co/GESTION/Control Interno/Publicaciones/Informe pormenorizado de Control Interno periodo Noviembre 2013 a Marzo 2014 .	Jefe Oficina de Control interno	
85	Plan de Compras de la vigencia	Publicar en la página web el plan de compras de la vigencia a más tardar el 30 de enero.	El plan de adquisiciones esta publicado en la pagina web de la entidad www.metrocali.gov.co/GESTION/Plan de Adquisiciones 2014 . Fecha de publicacion 31 de enero de 2014.	Jefe de oficina contratación- Director Financiero y Administrativo	
86	Informe de la Gestión Ambiental	Publicar en la página web el informe del desempeño ambiental de la entidad. Anual	Se tiene proyectado para esta vigencia la eleboracion del informe y su publicacion en la pagina web www.metrocali.gov.co	Director de planeación	
87	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Publicar en la página web el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.	El plan de adquisiciones esta publicado en la pagina web de la entidad www.metrocali.gov.co/GESTION/Plan de Plan Anticorrupcion 2014 . Fecha de Publicacion 31 de enero de 2014		
88	Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Publicar en la página web el avance en la ejecución del PAAC, de acuerdo a la periodicidad establecida. Abril 30, agosto 31 y diciembre 31.	El Seguimiento al plan anticorrupcion esta publicado en la pagina web de la entidad www.metrocali.gov.co/GESTION/Seguimiento Plan Anticorrupcion 2014 . Fecha de publicacion Abril 30 de 2014.	Jefe de oficina control interno	

Mejoramiento continuo en la atención al cliente	89	Contratación-Audiciencias Publicas-Secop	Permite a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones y contratos.	Verificados los procesos publicados en el secop se evidencio que se adelantaron las respectivas audiencias de procesos por: 1. Contratacion de Minima cuantia audiencias de cierre en las fechas fijadas en la invitacion. 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.	Jefe de Contratacion-Jefe de Diseño y Licitaciones	
	90	Acción de Tutela	Permite al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos	Las tutelas se tramitan de acuerdo al procedimiento PR-GJ-4-01 Version 1.0 30/10/2009. Se hace los mismos controles que hacen con los procesos judiciales. En lo corrido de la vigencia 2014 se han radicado ante la entidad 62 tutelas, las cuales han sido respondidas en el termino establecido por la ley. De las 62 tutelas has sido falladas a favor de la entidad 60 y estan pendientes 2 por respuesta.	Director Oficina Juridica	
	91	Derecho de Petición	Permite al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en procedimiento por el cual se ve afectado.	Los derechos de peticion se resuleven de acuerdo al procedimiento PR-GJ-3-01-V-01 de diciembre 12 de 2009 y el reglamento interno de PQRs adoptado mediante resolucion No. 912,110,083 de abril 11 de 2014		
	92	Veedurías ciudadanas	Permite al ciudadano o a diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, contrato o de la prestación de un servicio.	No se evidenciaron peticiones de interes general de veedurias, sin embargo las solicitudes de informacion han sido atendidas.		
	93	Sistema de Quejas, reclamos y/o sugerencias	Permite al ciudadano o a diferentes organizaciones comunitarias, poner en conocimiento de la alta dirección de Metro Cali S.A., las anomalías presentadas en la prestación del servicio, funcionario o agente del sistema. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas del SITM-MIO o Metro Cali S.A.	La entidad establecio un reglamento interno para la recepcion y el tramite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias. Se encuentra en proceso de diseño la sistematizacion para la recepcion de los PQRs.	Director de Comercial y servicio al cliente	
Consolidación del documento						

	Cargo	Nombre	Firma
Seguimiento de la estrategia			
	Cargo	Nombre	Firma



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades		Meta	AÑO	Responsable	Anotaciones
				Actividades realizadas		
				Abril 30		
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 Gestión.	A marzo/14	El procedimiento GP-2-P-05 fue aprobado en el mes de enero de 2014 y socializado en el SIGEM. Se evidencio que la mayoría de los funcionarios no lo han leído.	Jefe Oficina Contratación	
	2	Socializar el instructivo GJ-2-P-05-I-01 Normatividad en el sistema de Gestion de Metro Cali		El Instructivo GJ-2-P-05-I-01 fue aprobado en el mes de enero de 2014 y socializado en el SIGEM. Se evidencio que la mayoría de los funcionarios no lo han leído.		
	3	Implementar el formato GJ-2-P-05-01 Gestionar requisitos legales y otros aplicables al Sistema de Gestion de Metro Cali	A junio/14	Cada Oficina esta trabajando en la elaboracion del Normograma el cual estan enviado a la oficina Juridica quien es la encargada de consolidar el Normograma Institucional.	Líder de cada proceso	
	4	Migración de Normatividad al SIGEM.	A julio/14	En el SIGEM esta publicado el Normograma con algunos de los procesos de la entidad.	Líder de cada proceso	
	5	Consolidación de los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión.	A julio/14	Cada Oficina esta trabajando en la elaboracion del Normograma y lo han enviado a la oficina de contratacion quien es la encargada de consolidar el Normograma Institucional.	Jefe Oficina Contratación	
	6	Disponibilidad del Normograma para consulta por las partes interesadas.	A septiembre/14	La oficina de Comunicaciones y sistemas esta trabajando en el diseño para publicar el Normograma Institucional en la pagina Web www.metrocali.gov.co , una vez la oficina Juridica consolide la Normatividad de cada uno de los procesos de la entidad.	Jefe Oficina Contratación	
	7	Seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión.	A diciembre/14	No se evidencio avance por parte de la oficina de Contratacion	Líder de cada proceso.	

Seguimiento de la estrategia	Cargo	Nombre	Firma
------------------------------	-------	--------	-------