

CONTROL INTERNO	Código: F-09-CI-12
ACTA COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	Fecha: 06/12/2021

ACTA DE REUNIÓN No. 1

1. INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN:

Fecha:	11/04/2023	Ciudad:	Popayán	Hora de Inicio:	8:30 am
Tema de la Reunión:	Seguimiento Primer trimestre Plan de Acción Vigencia 2023				
Objetivo:	Revisar el avance y cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Acción para el primer trimestre de la vigencia 2023.				

2. ASISTENTES/CONVOCADOS:

	Nombres y Apellidos	Cargo
1	ROBERTH DUVALL HORMIGA TIMANA	Gerente
2	JAIRO ERNESTO DUQUE ROSERO	Jefe Control Interno
3	THALIA ALEJANDRA HOYOS	Profesional de Apoyo Planeación
4	WILLIAM RAMOS QUILINDO	Líder Proceso Planeación
5	WILMAN LEDEZMA NAVIA	Profesional de Apoyo Control Interno

3. INVITADOS:

	Nombres y Apellidos	Representa
1	N/A	N/A

4. ORDEN DEL DÍA:

1	Saludo por parte del Gerente Roberth Duvall Hormiga e Inicio de reunión.
2	Resultado de seguimiento al cumplimiento de actividades correspondiente al primer trimestre del Plan de Acción vigencia 2023.

CONTROL INTERNO	Código: F-09-CI-12
ACTA COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	Fecha: 06/12/2021

5. DESARROLLO:

Revisada la información relacionada con la implementación de las acciones planteadas para el primer trimestre del 2023, se realizó entre los días cuatro (4) y cinco (5) de abril la calificación a la implementación de los planes de acción correspondiente a los procesos de gestión Administrativa, Ambiental, Comunicaciones, Control Interno, Infraestructura, Jurídica, Operaciones, Planeación, Socio-predial, en relación al plan de acción del proceso de Gestión Financiera la calificación se realizó el 10 de abril, entendiéndose que existen fechas de cierre para contar con información requerida como soporte. Desde la Oficina de Control Interno se debe resaltar **la importancia que tiene el cargue oportuno de las evidencias que soporten el desarrollo de las actividades en la herramienta definida para ello, puesto que el no hacerlo incide negativamente en la calificación de cumplimiento de cada uno de los procesos frente al desarrollo del plan de acción y por tanto del Plan Estratégico.**

Se evidencio que la implementación de actividades programadas para el primer trimestre de 2023, el proceso administrativo presentó una calificación de cumplimiento del 87.1%, si bien presenta un alto cumplimiento, no se alcanzó el 100% debido a que, no se cargó la información que soportara plenamente la ejecución de actividades planteadas para el periodo, como el informe de ejecución del plan de MIPG en el cual se cargó registro fotográfico cuando lo que debía cargarse era el informe de implementación, así como el cargue de los cronogramas de los planes tanto de Bienestar como de Capacitaciones, sin que hasta la fecha se encuentren aprobados dichos planes.

El proceso ambiental presentó durante el periodo un cumplimiento del 90.6% en la ejecución de las actividades planteadas, de igual forma incide en la calificación el no cargue de los soportes o cargue de información incompleta, en relación a informes de supervisión de los PIPMA para los tramos en ejecución, donde se encontró el informe, sin embargo en este no se encuentra el informe detallado del tramo 7B Y 7C, el informe detallado de la obra patio y taller occidente, así como el cargue de documentos como el plan anual de capacitación el cual no cuenta con las firmas de aprobación.

CONTROL INTERNO	Código: F-09-CI-12
ACTA COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	Fecha: 06/12/2021

El proceso de comunicaciones presenta un cumplimiento del 91%, calificación afectada porque no se cargó soporte de ejecución de la actividad relacionada con Programas Grabados y Publicados PodCast.

El proceso de Gestión Financiera presenta una calificación de 88.9% en el cumplimiento de las actividades planteadas para el periodo. La baja calificación se presentó debido a que no se cargaron soportes correspondientes al desarrollo de la actividad relacionada con la presentación del informe de seguimiento trimestral a los planes de mejoramiento.

Revisada la información cargada por el proceso de infraestructura se evidencia un cumplimiento del 79% en la implementación de las actividades planteadas en el plan de acción para el periodo, la baja calificación se presentó debido a que desde el proceso no se cargaron los soportes correspondientes a diagnósticos técnicos entregados para lo cual se tiene como soporte informes de auscultación de los tramos 2 nuevo y 4; sin embargo en relación al tramo 2 nuevo el informe no cuenta con los anexos mencionados y las firmas correspondientes y, en el caso del tramo 4 no cuenta con los anexos mencionados, así como soporte en relación al informe de seguimiento trimestral a los planes de mejoramiento.

El proceso de Gestión Jurídica presenta una calificación de 0% en el cumplimiento de las actividades planteadas para el periodo. La baja calificación se presentó debido a que no se cargaron soportes correspondientes al desarrollo de las actividades.

Se presenta baja calificación en Gestión de Operaciones proceso que alcanzó un 75% de cumplimiento, debido a que no se evidencia cargue de soportes en una (1) de siete (7) actividades planteadas, para la cual no se presentó soporte de informe de seguimiento trimestral a los planes de mejoramiento.

La calificación del proceso socio predial presentó el 90% de cumplimiento, debido a que se cargó información incompleta frente a la realización de talleres pedagógicos para generar divulgación del SETP donde se evidencia como soporte de desarrollo de la actividad el informe del taller, sin embargo, no se encuentra cargado el listado de asistencia al mismo; de igual forma en relación a las campañas movízate segura, se evidencia como soporte de desarrollo de la actividad un folleto de la campaña, sin embargo, no se encuentra el registro fotográfico, y el respectivo listado de asistencia.

Sin embargo, y pese a lo mencionado anteriormente la calificación de cumplimiento de las acciones planteadas en los planes de acción por cada uno de los procesos en general se considera bueno exceptuando lo ocurrido con el proceso jurídico, que genero un alcance en el *cumplimiento por proceso que oscila entre el 0% y el 100%*, **dando en resumen un cumplimiento general en promedio del 80.2%**, situación que se presenta por la baja calificación de cumplimiento que presentaron los procesos mencionados anteriormente, **especialmente el proceso jurídico cuya calificación incide notoriamente en la calificación general.**

En relación a los resultados de cumplimiento del plan de acción se presenta la tabla de indicadores.

CONSOLIDADO FINAL						
No	PROCESOS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	RES
1	ADMINISTRATIVA	87.1%	0%	0%	0%	0%
2	AMBIENTAL	90.6%	0%	0%	0%	0%
3	COMUNICACIONES	91%	0%	0%	0%	0%
4	CONTROL INTERNO	100%	0%	0%	0%	0%
5	FINANCIERA	88.9%	0%	0%	0%	0%
6	INFRAESTRUCTURA	79%	0%	0%	0%	0%
7	JURÍDICA	0%	0%	0%	0%	0%
8	OPERACIONES	75%	0%	0%	0%	0%
9	PLANEACIÓN	100%	0%	0%	0%	0%
10	SOCIAL PREDIAL	90%	0%	0%	0%	0%

ALERTA	RANGO	ALERTA	RANGO
	0-69		90-100
	70-89		80-89
	90-100		0-49

CONTROL INTERNO	Código: F-09-CI-12
ACTA COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	Fecha: 06/12/2021

Frente a la ejecución presupuestal con corte a 31 de marzo de 2023 se encuentra una ejecución de mil novecientos treinta y un millones doscientos cuarenta y un mil trescientos diez pesos M/cte (\$ 1.931.241.310) de cincuenta y cinco mil cuarenta y cuatro millones cuatrocientos cuarenta y nueve mil novecientos cincuenta y dos pesos M/cte (55.044.449.952) asignados, lo que corresponde a una ejecución del 3.51%.

BASE 2022 EJECUCION PRESUPUESTAL			META 2023 EJECUCION PRESUPUESTAL		
ASIGNADO TOTAL	EJECUTADO	% EJECUCION	ASIGNADO	EJECUTADO	% EJECUCION
52.613.233.736,61	26.687.218.745	50,72%	55.044.449.951	1.931.241.310	3,51%

PRESUPUESTO	EJECUCION	FUNCIONAMIENTO	GENERALES	GASTOS DE PERSONAL	INVERSION
ASIGNADO TOTAL	55.044.449.952	1.563.404.391	920.741.797	642.662.594	53.481.045.561,10
EJECUTADO	1.931.241.310	244.216.662	112.609.506	131.607.156	1.687.024.648
%	3,51%	15,62%	12,23%	20,48%	3,06%

PRESUPUESTO	GERENCIA DEL PROYECTO	INFRA VIAL	SISTE CONTROL	ADQUI PREDIOS		
					7%	8%
ASIGNADO TOTAL	3.686.675.893	42.789.073.010	5.121.520.988	1.883.775.670		
EJECUTADO	457.526.339	1.085.477.759	0	144.020.550		
%	12,41%	2,54%	0,00%	7,65%	1%	2%

Desde el proceso financiero se justifica la baja ejecución del periodo, sobre todo en gastos de inversión debido a que no se ha iniciado con la contratación de las obras y de los componentes del proyecto. Además de que se incorporaron los recursos del balance al presupuesto, recursos y cuentas por pagar que no se pueden ejecutar hasta que sean aprobados por la Junta Directiva.

Finalmente desde la oficina de Control Interno se resalta el trabajo realizado por el proceso de Planeación frente al cumplimiento del compromiso relacionado con **las mesas de trabajo que se hicieron con cada uno de los proceso en las cuales se actualizaron los planes de acción alineándolos a las necesidades actuales de cada uno de los procesos**, actualizando los indicadores que permiten evidenciar el estado real de la ejecución de las actividades planteadas, de esta manera se cuenta con una hoja de ruta vigente con la cual se alcanzará el resultado esperado frente a las metas y los objetivos trazados por la entidad, además de contar con una herramienta eficaz para el control y evaluación de la gestión. Se espera un cumplimiento durante el periodo **de las sesiones de Rendición de cuentas internas, tal como se describe en el procedimiento, en razón a que esta herramienta permite la interacción entre procesos, además que permite a la**



CONTROL INTERNO	Código: F-09-CI-12
ACTA COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	Fecha: 06/12/2021

Gerencia y los procesos estratégicos evidenciar el avance de los procesos y la toma de decisiones oportunas, reflejado en los resultados de los procesos. Se recomienda fortalecer en los procesos el oportuno cargue de evidencias y entrega de informes, evitando reprocesos y bajas calificaciones.

6. CONCLUSIONES

Se puede concluir que, en general se evidencia un buen cumplimiento en el desarrollo de las actividades planteadas para el primer trimestre del Plan de Acción vigencia 2023, sin embargo, es necesario que cada proceso analice las acciones propuestas frente a las metas y los indicadores de medición, de manera que se tenga una mayor claridad de los soportes que deben ser cargados.

7. COMPROMISOS:

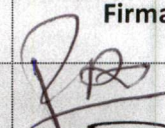
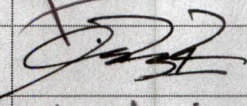
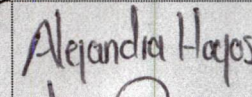


	Descripción/Compromiso	Responsable	Fecha de entrega
1	Mantener el cumplimiento en el manejo de PQR	Gestión Administrativa	Permanente
2	Certificar el no cumplimiento de las acciones cuando esto fuere por razones técnicas y justificables.	Líderes de Proceso	Permanente
3	Fortalecer en los procesos el oportuno cargue de evidencias y entrega de informes, evitando reprocesos y bajas calificaciones	Gerencia / Planeación	Permanente
4	Presentar plan de mejora para subsanar la baja calificación de cumplimiento que presentó el proceso jurídico debido a la omisión de cargue de los soportes de desarrollo de las actividades planteadas durante el periodo	Planeación/Gestión Jurídica	Segundo Trimestre de 2023
Elaboró:	WILMAN LEDEZMA NAVIA		
Fecha:	11/04/2023	Hora:	10:10

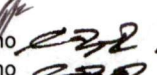
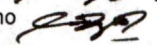

8. ANEXOS:

Calificación planes de acción por proceso correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2023.

CONTROL INTERNO	Código: F-09-CI-12
ACTA COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	Fecha: 06/12/2021

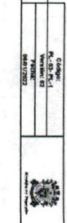
9. FIRMAS Y/O LISTADOS DE ASISTENCIA:

	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
1	ROBERTH DUVALL HORMIGA TIMANA	Gerente	
2	JAIRO ERNESTO DUQUE ROSERO	Jefe Control Interno	
3	THALIA ALEJANDRA HOYOS	Profesional de Apoyo Planeación	
4	WILLIAM RAMOS QUILINDO	Lider Proceso Planeación	
5	WILMAN LEDEZMA NAVIA	Profesional de Apoyo Control Interno	

Anexo: Evaluación Planes de acción primer trimestre 2023
 Projectó: Wilman Ledezma Navia – Profesional de Apoyo 
 Revisó: Jairo Ernesto Duque Rosero – Jefe Control Interno 
 Aprobó: Jairo Ernesto Duque Rosero – Jefe Control Interno 

<p> CEPREDEP Centro de Promoción y Desarrollo del Empleo </p>	<p> UNIDAD Unidad de Promoción y Desarrollo del Empleo </p>	<p> RECURSOS Recursos Humanos </p>	<p> PERSONAL Personal </p>	<p> ESTRUCTURA Estructura Organizativa </p>	<p> PROCESOS Procesos Administrativos </p>	<p> INDICADORES Indicadores de Gestión </p>	<p> ACTIVIDADES Actividades </p>	<p> RECURSOS Recursos Materiales </p>	<p> INDICADORES Indicadores de Gestión </p>	<p> ACTIVIDADES Actividades </p>	<p> RECURSOS Recursos Materiales </p>	<p> INDICADORES Indicadores de Gestión </p>
<p> CEPREDEP Centro de Promoción y Desarrollo del Empleo </p>	<p> UNIDAD Unidad de Promoción y Desarrollo del Empleo </p>	<p> RECURSOS Recursos Humanos </p>	<p> PERSONAL Personal </p>	<p> ESTRUCTURA Estructura Organizativa </p>	<p> PROCESOS Procesos Administrativos </p>	<p> INDICADORES Indicadores de Gestión </p>	<p> ACTIVIDADES Actividades </p>	<p> RECURSOS Recursos Materiales </p>	<p> INDICADORES Indicadores de Gestión </p>	<p> ACTIVIDADES Actividades </p>	<p> RECURSOS Recursos Materiales </p>	<p> INDICADORES Indicadores de Gestión </p>

8



Proyecto		Actividad		Indicador		Meta		Responsable		Estrategia		Financiamiento		Ejecución		Evaluación		Impacto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
INFRAESTRUCTURA URBANA CONSTRUIDA Y ADECUADA PARA LA OPERACION DEL SETP GARANTIZANDO EL ACCESO AL SISTEMA DE PERSONAL CON MOVILIDAD REDUCIDA																			
SETP AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE																			
OBJETIVO																			
7. Implementación de un sistema de gestión ambiental en el SETP.																			
8. Implementación de un sistema de gestión ambiental en el SETP.																			
9. Implementación de un sistema de gestión ambiental en el SETP.																			
10. Implementación de un sistema de gestión ambiental en el SETP.																			
11. Implementación de un sistema de gestión ambiental en el SETP.																			
12. Implementación de un sistema de gestión ambiental en el SETP.																			
13. Implementación de un sistema de gestión ambiental en el SETP.																			
14. Implementación de un sistema de gestión ambiental en el SETP.																			
15. Implementación de un sistema de gestión ambiental en el SETP.																			
16. Implementación de un sistema de gestión ambiental en el SETP.																			
17. Implementación de un sistema de gestión ambiental en el SETP.																			
18. Implementación de un sistema de gestión ambiental en el SETP.																			
19. Implementación de un sistema de gestión ambiental en el SETP.																			
20. Implementación de un sistema de gestión ambiental en el SETP.																			

Handwritten mark resembling a stylized '2' or '8'.

ESTADÍSTICA DE COMUNICACIÓN DE MONEDERA VENTURA ADMINISTRATIVA		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL SEPT		PLAN DE ACCIÓN MES MARZO 2023		PROGRAMA COMUNICACIONES		Comunicación MAR 2023												SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	
ESTADÍSTICA DE COMUNICACIÓN DE MONEDERA VENTURA ADMINISTRATIVA	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL SEPT	PLAN DE ACCIÓN MES MARZO 2023	PROGRAMA COMUNICACIONES	Comunicación MAR 2023												SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO				
ESTADÍSTICA DE COMUNICACIÓN DE MONEDERA VENTURA ADMINISTRATIVA	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL SEPT	PLAN DE ACCIÓN MES MARZO 2023	PROGRAMA COMUNICACIONES	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	EN	ACTUAL	AVANCE				
11	11	11	11	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
10	10	10	10	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
9	9	9	9	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
8	8	8	8	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
7	7	7	7	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
6	6	6	6	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
5	5	5	5	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
4	4	4	4	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
3	3	3	3	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
2	2	2	2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
1	1	1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				

Handwritten signature or mark.



SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
PRIMER TRIMESTRE A 31 DE MARZO DE 2023



MINISTERIO DE TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURA
 DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTES
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE PASAJEROS

ESTADO DE EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
 DEL PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA DE SERVICIOS
 DEL PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA DE SERVICIOS

SECRETARÍA DE ESTADO DE TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURA
 DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTES
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE PASAJEROS

CATEGORÍA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR OBJETIVO	EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN												VALOR REALIZADO	% DE EJECUCIÓN
					PERIODO DE EJECUCIÓN													
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
OPERACIONES DE PASAJEROS	1	1.1. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en las estaciones de pasajeros.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		1.2. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en los vehículos.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.3. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en los puntos de venta.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.4. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en los puntos de atención.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.5. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en los puntos de información.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.6. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en los puntos de control.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.7. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en los puntos de atención al cliente.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.8. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en los puntos de información al cliente.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.9. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en los puntos de control al cliente.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.10. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en los puntos de atención al cliente en los vehículos.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.11. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en los puntos de información al cliente en los vehículos.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.12. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en los puntos de control al cliente en los vehículos.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.13. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en los puntos de atención al cliente en los puntos de venta.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.14. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en los puntos de información al cliente en los puntos de venta.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.15. Ejecución de los planes de acción de mejora de servicios de pasajeros en los puntos de control al cliente en los puntos de venta.	Horas de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ANEXO DE EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DE MEJORA DE SERVICIOS DE PASAJEROS
 DEL PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA DE SERVICIOS DE PASAJEROS
 DEL PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA DE SERVICIOS DE PASAJEROS

10

