

INFORME EJECUTIVO ANUAL - MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI VIGENCIA 2012

Radicado No:

Subsistema de Control Estratégico

Avances

- En el año 2011 el Proyecto de Gestión por Competencias, para su ejecución se suscribió un contrato que tuvo como objeto "diseñar e implementar el modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias de la sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A., con el fin de mejorar los resultados corporativos, potenciando el talento de las personas y alineando el capital humano con las necesidades y los objetivos organizacionales". Cada funcionario luego de ser evaluado en la Evaluación de Competencias definió su PID (Plan de Trabajo Individual) en el año 2011, con todos los planes de trabajo de cada funcionario se estableció el Plan de Capacitaciones del año 2012, todo esto lo consolidó el área de Gestión Humana. En el año 2012 se realizó un contrato complementario con la Psicóloga María Eufemia Duque Serna, donde se ajustaron las competencias corporativas y específicas, el diccionario de competencias, se definió nueva metodología para evaluar a los funcionarios, así como también de acuerdo a los resultados de la evaluación se definen los perfiles. Se realizó la autoevaluación de competencias corporativas por cada funcionario el 13 de Noviembre de 2012.
- El proyecto de Gestión por Competencias se ejecuto en un 87%.
- Se actualizó el Código de Buen Gobierno el 28 de diciembre de 2011, por medio de la Resolución N° 498-2011 y fue ingresado en la Herramienta Help and Manual. La actualización y estructuración se realizó con todos los funcionarios de la Entidad, primero se proyectó borrador para que se generaran las sugerencias y aportes, y de esta manera hacer una estructuración más participativa. Las sugerencias se analizaron y se adoptaron, a cada uno de los funcionarios que participaron se les generaron respuestas a sus inquietudes o sugerencias.
- Se divulgaron todos los valores por medio del Manual de Gestión, Código de Buen Gobierno, se entregaron cuadernos a cada funcionario que contienen todo el plan estratégico y los valores de la Entidad. En la intranet se han publicado todos los valores de una manera creativa, en la página Web se socializaron los valores por medio de banners.
- Semana de la calidad: Se trabajaron valores, temas de autocontrol, temas sobre riesgos y temas de calidad.

- En el proceso de Inducción se retroalimenta a los funcionarios y aprendices nuevos, con todo el tema del Sistema Integrado de Gestión. El registro de la inducción cuenta con un espacio que permite evidenciar que se entregó física o electrónicamente al funcionario o aprendiz, cada uno de los documentos. Entre ellos están el Código de Buen Gobierno y el Reglamento Interno de Trabajo.
- La Reinducción se realiza de forma anual, en el año 2012 se efectuó el 4 de Diciembre, la evidencia se encuentra electrónica en la siguiente ruta: Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion Humana\Registros\Capacitacion y Bienestar \ reinducción Funcionarios TTM.
- Existe una carpeta física donde se deja registro de la evaluación de satisfacción sobre la reinducción.
- Los resultados de la evaluación han sido satisfactorios y se concluye que están alineados a dar a conocer la Entidad.
- La Inducción se realiza a todo el personal que ingresa. La evidencia se encuentra física en cada hoja de vida.
- Cada año se realiza la evaluación del clima laboral, en el 2012 se realizó el 27 de Abril, por medio de un contrato N°057 realizado con la Psicóloga Maria Eufemia, donde se contempló lo siguiente: Capacitación: "Trabajo en Equipo", "logro de resultados", "definiendo y logrando metas", y "Yo en la organización". Diagnóstico de Clima Organizacional: se aplicaron 90 encuestas, con el objetivo de medir las condiciones relacionadas con: Liderazgo, motivación, participación, reciprocidad, servicio, sentido de pertenencia, salud ocupacional, bienestar y formación en la empresa en general y compararlas con los resultados obtenidos en medición anterior.
- El programa de Bienestar laboral se cumplió en un 81%.
- Cada una de las capacitaciones efectuadas por los funcionarios son evaluadas por cada uno. La entidad cuenta con un formato para el registro de las evaluaciones, este formato se encuentra en la siguiente ruta: \\Sfconsola\sat\SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion Humana\Formatos\Capacitacion y Bienestar.
- Para La Entidad no es obligatorio realizar evaluación del desempeño, no obstante se realizó la autoevaluación de competencias corporativas por cada funcionario el 13 de Noviembre de 2012, esta notificación para efectuar la autoevaluación se envió el 8 y 9 de Noviembre.
- Todas las metas y objetivos empresariales están alineados a las funciones de cada cargo y a cada proyecto y estrategia que la Entidad establece. Se realizan reuniones de las Unidades de Administrativas, allí se trabajan temas propios de cada unidad para direccionar el correcto funcionamiento de las actividades obligatorias o para ejecutar durante el año.
- Se cuenta con un Manual de Contratación y un Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios donde están definidos el paso a paso para efectuar la contratación, también están definidos los controles, políticas y normatividad por cada proceso.
- Se realizan reuniones mensuales, convocadas y realizadas bajo la dirección del Gerente General, a esta se invita a todo el personal vinculado,

aprendices y contratistas por prestación de servicio de Terminales Medellín y de las diferentes unidades de negocio, en ella se tratan temas generales y críticos, en los cuales se establecen directrices para el mejoramiento continuo, responsabilidad en el trabajo, cumplimiento del horario laboral y el compromiso de trabajo en equipo etc.

- Se realizan reuniones periódicas del Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión, allí se generan propuestas de mejora las cuales se escalan al Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.
- Mediante Resolución 182 del 22 de junio 2012, se ordenó la conformación del Comité de Convivencia Laboral de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A., dando cumplimiento a la Resolución No. 652 de 2012 del Ministerio de Trabajo y mediante la Resolución 205 de 11 de julio de 2012 de Terminales de Transporte de Medellín conforma su comité, que tiene como objetivo la de resolver conflictos internos de convivencia de acuerdo a las normas establecidas, por lo tanto se eligieron tres (3) representantes por elección popular y los otros tres (3) nombrados por la Gerencia General, pero la Resolución 1356 del 18 de julio de 2012 del Ministerio de Trabajo, modificó el artículo 3º de la Resolución 652 de 2012, quedando conformado el comité por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores con sus respectivos suplentes. El comité ha estado realizando su labor de forma sistemática desde su creación con cuatro (4) reuniones ordinarias y dos (2) jornada de capacitación.
- La Alta Dirección se ha ido adaptando y respondiendo a las necesidades de los grupos de interés de la Empresa, implementando un plan piloto con el acopio de taxis. Este proceso inició a finales del mes de Agosto del 2012 y se suspendió en Febrero de 2013, porque se detectaron algunas dificultades en el control del ingreso de los taxistas al acopio, por lo tanto Terminales Medellín determina que realizará a través de un contrato de obra la apertura de una vía interna que haga las veces de control de acceso de los taxis al acopio.
- Se contó permanentemente con dos (2) técnicas APH (atención pre hospitalaria) atendiendo diversidad de casos, en el sitio asignado por TTM norte, como punto de atención para primeros auxilios. ha sido dotado con los implementos necesarios para garantizar la calidad en la prestación del servicio.
- Las reuniones del COPASO (Comité Paritario de Salud Ocupacional), ha estado realizando inspecciones a los puestos de trabajo de los funcionarios, a los extintores de incendio, al botiquín, entre otros.
- Se cuenta con varios documentos que contienen la misión, visión, estrategias, objetivos, metas, entre otros. Los documentos son: Manual de Gestión, Código de Buen Gobierno, Estatutos, Plan Estratégico, Plan acción, Plan de inversiones y Plan de Negocio.
- Se cuenta con un Marco Normativo el cual tiene consolidado todas las normas por proceso, ámbito y materia. La entidad se encuentra afiliada a Notinet para estar actualizada en la normatividad vigente. Existe una carpeta corporativa por proceso llamada "Documentos" donde se consignan

las Resoluciones o normas relacionadas con cada proceso. Cada que se expide una Resolución o cambios de normatividad, la Secretaría General informa a todos los funcionarios a través de correo electrónico, publicación en la intranet y en la Página Web.

- Los Planes y Programas para el año 2012 se definieron teniendo en cuenta algunas sugerencias de los funcionarios, las cuales están consignadas en un documento de proyectos prospecto. También se tomaron en cuenta las sugerencias de los clientes las cuales se evidenciaron en la encuesta de satisfacción, estas se acogieron en el Plan Estratégico 2008-2019.
- Se realizó Sección de Revisión por la Dirección, donde se revisó el Plan Estratégico y el Sistema Integrado de Gestión, se evidenció el avance de objetivos y metas. Se dejaron compromisos a los cuales se les realiza el seguimiento y medición para luego revisarlos y presentar los resultados ante la Alta Dirección.
- Periódicamente se realizan las reuniones del Comité Técnico del Sistema Integrado de Gestión, en el año 2012 se realizaron aproximadamente 40 comités técnicos, entre las temáticas que se trataron en el comité es el Plan Estratégico, el Plan de Inversiones y el Plan de Acción, de las reuniones se generaban compromisos a los cuales se realizaba seguimiento.
- Cada uno de los responsables de los proyectos realiza seguimiento a la ejecución física y presupuestal de los proyectos a su cargo.
- Cada cambio en el presupuesto por proyecto se evidencia en la programación y seguimiento del mismo, estas modificaciones se realizan por medio del formato "Solicitud Cambios de Proyectos". Trimestralmente la Unidad de Desarrollo Organizacional consolida el avance de los proyectos, la medición y análisis de los indicadores de gestión y genera el informe respectivo para conocimiento de la alta dirección y públicos interesados.
- Los indicadores de gestión se reestructuraron, se consolidaron solo siete (7) indicadores los cuales son: Quejas y reclamos, control a la ilegalidad, satisfacción clientes directos e indirectos, ejecución presupuestal de los proyectos, recuperación de cartera, comportamiento utilidad operacional.
- Cada uno de los procesos cuenta con sus métricas propias.
- Se evidencia el porcentaje de avance en el Modelo Estándar de Control Interno, en el año 2007 el porcentaje de avance era del 76,86%, en el 2008 90,53%, en el 2009 93,66% y en el 2010 fue de un 97,76%, 2011 96,8 %, 2012 100%, evidenciándose la mejora institucional.
- Se realizan las pruebas a los procesos, permitiendo actualización y mejoras en la documentación de los procesos y manual de gestión.
- Se cuenta con la Documentación de Cargos, allí esta definido el nivel de autoridad, atribuciones y responsabilidades de cada cargo. Se presenta a la Junta Directiva la propuesta para la Modernización de la Estructura Organizacional, se proponen los nuevos cargos y funciones, así como también la nivelación de los salarios y perfiles. El 25 de Enero de 2013 se aprobó por la Junta, esta propuesta.
- Cuando se generan cambios del Manual de Gestión se divulga a través de la Intranet y correo electrónico.

- Se organizaron los rubros presupuestales por cada proyecto, contrato interadministrativo y Unidad Administrativa según su necesidad.
- Se actualizaron las políticas institucionales mediante la Resolución No. 217 de 2011 (23 de mayo de 2011) y entre los considerandos quedó contemplado que: Que se deben diseñar e implementar acciones de prevención frente a los posibles riesgos que puedan afectar la operación y la gestión, esto es, actividades de control que incidan en la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia definidas por la entidad, para garantizar la aplicación de las políticas, éstas deben ser conocidas y comprendidas por los públicos internos y externos de la Empresa. La actualización de las políticas se viene realizando desde el Manual de Gestión.
- Se siguen presentando resultados satisfactorios en las encuestas de "Medellín como Vamos", en la cual la Empresa ha estado dentro de las 10 primeras del Municipio (ocupó el tercer lugar por debajo del Metro y Empresas Publicas de Medellín), también se han recibido felicitaciones de los usuarios por la gestión de la Entidad.
Las calificaciones generales de la encuesta 2012 fueron: Conocimiento: 79%, Favorabilidad: 99%, Gestión: 88%.
- En desarrollo del objetivo del plan estratégico "Generar negocios rentables de movilidad" se proponen nuevos negocios o nuevos proyectos producto de lluvias de ideas de los Servidores. El objetivo principal fue que los Servidores participaran en la planeación y aportaran ideas de nuevos proyectos que le generen rentabilidad a la Entidad. Algunas de las propuestas fueron: Promocionar el auditorio, Administración de parqueadero bajo el puente de la 4 SUR, Comercialización modelo de negocio ZER, Diseño, Construcción y Operación de un Hotel en la Terminal del Norte.
- Se actualizó la documentación de los procesos, como resultado de la revisión realizada por parte de Control Interno, Desarrollo Organizacional y los responsables de los procesos, con el fin de verificar que lo actuado correspondiera con lo documentado.
- La Empresa está enfocada en la mejora continua, prueba de ello es la obtención de la renovación en la Norma NTCGP 1000:2009 y el Certificado FENALCO Solidario y mantener la certificación en la NTC ISO 9001:2008.
- El Representante de la Alta Dirección coordina el Equipo Técnico el cual se reúne periódicamente para analizar diferentes temas de mejoramiento de procesos; trámites; seguimiento planes de mejoramiento; iniciativas de mejora; no conformidades; seguimiento, análisis y evaluación de los riesgos; identificación de acciones preventivas, correctivas y de mejora; normatividad vigente que rige a TTM; definir políticas de gestión; detectar y corregir las desviaciones de los procesos; proteger los recursos de la empresa.
- En la revisión del Plan Estratégico realizada el 11/12/2012 se analizó el contexto estratégico por medio de la matriz DOFA, donde se identificaron las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas que afectan los negocios y el cumplimiento de los objetivos. Se definió formulación y evaluación del plan de negocios que incluye la identificación y tratamiento

de los riesgos y competidores que pueden afectar los negocios y el cumplimiento de objetivos.

- Se expidió la Resolución 431 de 2011 "Por medio de la cual se ordena la Integración del Equipo Técnico, creado mediante la Resolución 019 de 2010" que se fundamenta en la metodología del DAFP y la norma NTC 3.000
- El 15-03-2012 el Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión realizó la revisión del mapa de riesgos aplicando la metodología del DAFP, en dicha fecha se explica la metodología de riesgos para que este proceso fuera mas ágil y se presentaran sugerencias mas asertivas por parte de los integrantes responsables de cada proceso, se identificaron nuevos riesgos y se valorizaron teniendo en cuenta su impacto y la probabilidad de ocurrencia. En el mes de mayo se estableció el plan de riesgos dando inicio a la ejecución de las actividades establecidas. A las actividades se les realizó seguimiento en el ETSIG y de manera individual con cada uno de los funcionarios.
- En el "Plan de Riesgos" gestionado en Project durante el 2012 se conformó de 18 riesgos importantes e inaceptables, se registra el avance de acciones de control y se asignan tareas y/o compromisos a los responsables de los procesos, lo que ha permitido minimizar y controlar su impacto y reclasificación. Durante la gestión de los riesgos se identificaron nuevas acciones de control para incluir en el plan, teniendo en cuenta su importancia y efectividad para la mitigación del riesgo.
- La verificación de las políticas de administración de riesgos se realiza por medio de las diferentes auditorias internas y externas, que son efectuadas por los entes de control, de certificación y control interno.
- La Unidad de Desarrollo Organizacional ha realizado campañas de divulgación como: noticias en la intranet relacionadas con los Riesgos.
- La Unidad de Desarrollo Organizacional y la Oficina de Control Interno realizaron la semana de la calidad y autocontrol entre el 1 y 2 de Noviembre, allí se trabajaron temas de análisis de riesgos por medio de una dramatización corta, donde los personajes que participaron fueron: AMENAZA, CONTROL, AUTOCONTROL, ALERTA; se dió una breve explicación de los que era un riesgo y como era nuestra metodología."
- A los funcionarios nuevos en el proceso de inducción se esta dando a conocer los riesgos que afectan al proceso en el cual hará participe sus funciones.
- Se publica en el SECOP todo lo equivalente al proceso contractual.
- La Entidad esta trabajando en la identificación y gestión de los riesgos de anticorrupción teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012 de la Presidencia de la Republica. La fecha límite para la publicación del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano es hasta el 30 de Abril de 2013.
- El plan de compras y el plan de acción de la Empresa, se publicó el 31 enero de 2012, en la página Web.
- La empresa contrató con un Ingeniero Ambiental el análisis y ajuste al

actual Plan de Manejo Ambiental de Terminales de Transporte de Medellín, según el informe de seguimiento al mismo presentado en agosto de este año por este profesional, nos muestra que el porcentaje de ejecución del Plan es del 81,03%, así mismo se puede resaltar de esta evaluación, que hay actividades que se han realizado en un 100%, pero hay otras que aún no se han iniciado y hay otras acciones que la Entidad debe realizar continuamente y por ende se tienen que estar actualizando.

- Se realizaron mediciones del material particulado en la Terminal Norte con una calificación entre aceptable y buena, y en la Terminal Sur con una calificación buena.
- De acuerdo a la Resolución 0627 de 2006 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, donde se establece el rango máximo de ruido (70 decibeles), teniendo en cuenta esto en la Terminal del Norte se genera una medición del 72 Db y en la Terminal del Sur 67.5 Db.
- Las utilidades operacionales de la Entidad en los últimos dos años (2011-2012), ha estado por encima de los \$1.000.000.000.

Dificultades

El cambio de administración, con la llegada de un nuevo Gerente General y de gran parte del Equipo Directivo, generó ajustes y variaciones en el Plan de Acción con la inserción de nuevos proyectos, sin embargo hubo inconvenientes en el cumplimiento de algunas metas físicas de los proyectos.

Falta mayor compromiso por los responsables en el seguimiento y registro de los riesgos aceptables, tolerables y moderados por lo tanto es necesario sensibilizar a todos los funcionarios de la Entidad de la importancia de generar un plan de riesgos para la mitigación de los mismos.

Para la formulación de los Planes de la Empresa, se debe tener más en cuenta a la ciudadanía y los grupos de interés (Stakeholders).

Aunque se cuente con un sistema que facilita el registro, gestión y seguimiento de los mantenimientos correctivos y preventivos se presentan demoras en su atención y respuesta al usuario solicitante.

No existe un cargo definido en Empresa, para la realización de la gestión en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial de los funcionarios, sin embargo se puede resaltar que la Alta Dirección presentó a la Junta Directiva la propuesta para la creación del cargo de Tecnólogo Universitario-Salud Ocupacional y esta la aprobó, este dependerá de la Secretaría General.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

- Las PQR generadas por prestación de servicios en la vigencia del 2012 son 95, evidenciando el mismo comportamiento frente al año 2011, pero con la diferencia que el 2012 se instalaron a partir del mes de mayo 10 buzones de sugerencias, 5 en la Terminal del Norte, 2 en la Terminal del Sur y 3 en el Teleférico de Palmitas y por este nuevo medio de interlocución con la ciudadanía, ingresaron 42 PQR.
- Existe conocimiento oportuno y capacidad de atención de las PQR, por cada uno de los responsables de proyectar y dar respuesta a las mismas,

como está estipulado en el Manual de Gestión.

- A cada proceso documentado se le definen las políticas operativas necesarias para su buen funcionamiento.
- Cada vez que se generan modificaciones y actualizaciones en políticas, normatividad, procesos y procedimientos se divulgan los cambios a los funcionarios competentes.
- En el proceso de Inducción se socializa el Manual de Gestión que contiene la documentación del Sistema de Gestión (procesos, procedimientos, instructivos y políticas).
- En el proceso de Reinducción realizado el 4 de Diciembre de 2012, se expuso temas como: Estados Financieros, Renovación Tecnológica, Renovación Física, Convenios y otros Negocios y Plan de Acción 2013, funciones y roles de la Oficina Control Interno.
- El Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión entre otras funciones tiene la función de socializar la normatividad vigente. Además en la gestión realizada por el Equipo se ha analizado la efectividad de los controles definidos, permitiendo modificaciones o mejoras. Las mejoras se han realizado a los nueve (9) procesos identificados.
- Se revisó el Sistema de Gestión y el cumplimiento de los requisitos normativos, frente a la documentación de cada proceso de acuerdo al ciclo PHVA, por medio de la auditoria interna realizada el 23 y 24 de Abril y la auditoria de seguimiento realizada el 2012/06/01 y 08.
- También se realizó una auditoria a la Auditoria Interna el 2012/05/04.
- La Oficina de Control interno realiza auditorias a algunos procesos misionales y de apoyo, dichas auditorias se encuentran en su plan de trabajo anual 2012.
- Se realizó Sección de Revisión por la Dirección, donde se revisó el Plan Estratégico y el Sistema Integrado de Gestión, se llevaron temas como: ¿Qué es la revisión por la Dirección?, documentación de procesos, mapa de procesos, pruebas a procesos, actividades críticas, métricas, resultados auditorías internas y externas, acciones correctivas, preventivas y de mejora, Gestión Equipo Técnico Sistema Integrado de Gestión, Inspecciones servicio no conforme, gestión de riesgos, planes de mejoramiento, programación de auditorías para el año 2013.
- La Revisoría Fiscal realiza un dictamen limpio y razonable de las cifras financieras con corte a Diciembre 31 de 2011 y a Diciembre 31 de 2012.
- La Contraloría General de Medellín toma la decisión el 6 de noviembre de 2012 de fenecer la cuenta de la vigencia 2011, después de realizar la evaluación de los Estados Financieros de Terminales de Transporte de Medellín con corte a diciembre 31 de 2011, los cuales dictamina razonablemente en todo aspecto significativo y de expresar un concepto favorable de Gestión y Resultados con una calificación total de 85,65 para el mismo periodo.
- El nuevo sistema Hermes tiene claves de control de acceso a la información por perfil de usuario; igualmente en el proceso gestión tecnología e información se cuenta con controles de acceso y políticas de

almacenamiento de la información, permitiendo mayor control en la recuperación y pérdida de la misma. El sistema permite darle cumplimiento a los controles establecidos en el Manual Operativo, para la operación de las Terminales.

- Se redefinieron las políticas institucionales por proceso y se consolidaron en cada uno de los procesos, esto con el objetivo de que la actualización sea más fácil y constante. Para la divulgación de las políticas se efectuó una La semana de la Calidad, consistió dar a conocer políticas generales de los procesos y temas de Autocontrol, calidad, riesgos, entre otros.
- Hasta la fecha se han generado 13 versiones del Manual de Gestión electrónico, estas actualizaciones se realizan con los líderes y participantes de cada proceso. Inicio en versión 6.0.0 y actualmente se encuentra en versión 8.0.4
- Generalmente se divulga la siguiente información para el Público Externo: Plan Estratégico y avance de proyectos, Informe de gestión, temas de transporte, temas de ciudad, medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios pasajeros. Se realiza la recolección y clasificación de la información, (hechos, datos noticias de interés), se identifican las necesidades de divulgación y el público a quien debe estar dirigida. La información a divulgar es aprobada por el Gerente General.
- Se establece como política del procedimiento "Recibir y Responder Comunicaciones" que todos los funcionarios de TTM están en la obligación de atender las comunicaciones de los clientes.
- El procedimiento establecido de "Comunicaciones Internas y Externas" tiene como propósito posicionar y proyectar la imagen de la empresa frente a sus diferentes públicos de interés.
- Se cuentan con medios de comunicación internos: Intranet, medios impresos (plegables, volantes, cartilla, pendones, vallas, balance social, boletín interno y portafolio de servicios), cartas, Informes de Gestión, Internet, correo electrónico, carteleras institucionales, redes sociales y pantallas.
- El procedimiento de recibir y responder comunicaciones se optimizó desde el año 2009, lo que permitió agilizar y mejorar su gestión. En el año 2011 se realiza una actualización por medio de la Resolución N° 367 del 9 de Agosto de 2011, para el año 2012 se abrieron los 10 buzones de sugerencias (5 en la TN, 2 TS, 3 Teleférico). Como un control se estableció que la oficina de Control Interno sea la encargada de realizar el trámite de las comunicaciones. Dándole cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, se genera un informe semestralmente donde se evalúa el comportamiento estadístico de las PQR consignadas en el sistema, según su naturaleza y responsables.
- Se cuenta con el Sw Mantis que permite el registro, trámite, seguimiento y cierre de las comunicaciones de los Clientes.
- Se tiene definido el indicador de quejas, cuya meta es disminuir en un 5% las quejas con respecto al mismo trimestre del año anterior.
- A partir de la información de quejas, con la retroalimentación que se realizó

al contratista de aseo y vigilancia para mejorar el servicio y el trato, se han disminuido las quejas. También se ha mejorado en la atención y servicio al cliente, en el aseo de los baños.

- Estadísticamente se ha disminuido las quejas relacionadas al medio ambiente, es decir en general las PQR han disminuido a pesar de que en mayo se instalaron los buzones de sugerencias, medio por el cual se ha facilitado la comunicación con el cliente. Las PQR directas para terminales fueron 95 y un total general de 1.019 este último dato teniendo en cuenta las remitidas a terceros para su respuesta.
- La Oficina de Control Interno realiza cada seis (6) meses evaluación a la gestión realizada a las comunicaciones con el objetivo de "Evaluar la atención prestada a los comentarios (quejas, reclamos y sugerencias) de la comunidad, con el fin de verificar que se esta siendo oportuno y eficiente en el tramite y respuesta que se esta dando a dichas comunicaciones"
- Se tiene documentado el Procedimiento "Control de Documentos y Control de Registros" con el propósito de garantizar la adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad, identificación y prevención de obsolescencia y demostrar la conformidad con los requisitos especificados y su operación eficaz.
- Los Sistemas de Información de la Entidad tienen establecidos controles para evitar perdida de la información y control de acceso por usuario.
- Para la administración del Centro Documental, se tienen definidas las tablas de retención de los registros que están bajo su custodia. Los documentos están debidamente almacenados y su consulta tiene los controles pertinentes según las normas de administración documental. La documentación se encuentra disponible en carpetas y/o en medio electrónico. El tiempo de retención varía de acuerdo al tipo de registro. Se definieron tablas de valoración que permitirán la depuración de la información almacenada en el Archivo Histórico.
- Los responsables de los procesos solicitan cambios o la inclusión de nuevos registros por medio del sistema "Solicitud de Servicios UDO", se revisan los criterios de actualización del nuevo registro sujeto a incorporarse a la estructura documental y se autorizan los cambios solicitados por el responsable del proceso.
- Se cuenta con carpetas corporativas las cuales están matriculadas con el nombre del proceso, en ellas se encuentra consignada la documentación respectiva a cada uno de ellos, como documentos, registros, formatos y métricas, el acceso tiene restricciones según la naturaleza de la información. Esta carpeta tiene respaldo periódico por parte de sistemas.
- El respaldo de la información se realiza según la actividad "Administrar respaldos de información" del procedimiento "Administrar Infraestructura Tecnológica". Para evitar la perdida de documentos, bases de datos e información que soportan los procesos. Se tiene disponible por cada tipo de Backup 2 juegos de cintas, el primer día hábil de la semana se envía a la Terminal del sur un juego de cintas con el respaldo de la semana anterior,

estas cintas se almacenan en un cajón bajo llave cuya custodia está a cargo del responsable de la actividad, las cintas que se llevan el lunes, se intercambian con el juego de cintas que está allí almacenado. El primer día hábil del mes se envía a la Tesorería el backup mensual que se hace con una periodicidad semanal.

- La Unidad de Desarrollo Organizacional y la oficina de Control Interno hacen revisión periódica de programas instalados en los equipos de la entidad y se desinstalan los programas no autorizados.
- Los funcionarios de la entidad son responsables de realizar respaldo de la información que operan y administran localmente en sus equipos, de acuerdo con la frecuencia de actualización de la información.
- Las claves de acceso a los diferentes sistemas de información de la Entidad son de uso personal y exclusivo. Solo a los Técnicos en Tecnologías de Información se le otorga privilegios especiales sobre la información de la base de datos y archivos generales almacenados en los servidores de la entidad, por ser los directamente responsables de la administración y seguridad de los sistemas.
- Los Técnicos en Tecnologías de Información o en quien ellos deleguen, son los únicos funcionarios autorizados para instalar, actualizar o desinstalar software en los equipos de cómputo de la entidad. No está permitido el uso de software de distribución gratuita, a menos que haya sido previamente aprobado por la Unidad de Desarrollo Organizacional.
- En la Entidad no es permitido hacer uso indebido de información, archivos y programas de propiedad de Terminales de Transporte de Medellín S.A.
- Se acondiciona el archivo histórico y se adquieren nuevas tecnologías, por lo tanto se realizó el contrato 206 de 2012 con COLDETEC dando inicio el 21 de Noviembre de 2012, este tiene por objeto adquirir el nuevo Sw documental de la Entidad.
- Con el fin de apoyar la ejecución de los procesos y realizar reposición de equipos se adquiere: Impresora de Red HP M602X, 3 Video Proyector BENQ MX711, 2 Pantalla Eléctrica 1.80 x 1.80, Computador de Escritorio DELL Vostro 260, 1 Portátil DELL Inspiron 15R, 1 Cámara Semiprofesional Canon EOS Rebel T3i con lente EF S18-135 IS, 1 Panasonic FH25 de 16 Megapíxeles, 1 Servidor PowerEdge R720 con procesador de 6 núcleos, 8 GB de RAM, 2 TB de almacenamiento e instalación, Software GOPET Gestión Operativa, Renovación Licencias ORACLE, Implementación Portal Corporativo, Implementación Sistema de Gestión Documental, Implementación Sistema Inteligente de Negocios QlikView, entre otros.
- Se definieron políticas de expiración de claves según recomendaciones de la Revisoría Fiscal.
- Se tiene un Plan de Mantenimiento preventivo de Hardware y Software con su seguimiento respectivo.
- En Diciembre de 2012, se realizó la encuesta de Satisfacción, midiendo niveles de satisfacción de los pasajeros, ayudantes, conductores y taquilleros, Gerentes y Administradores de cada Empresa Transportadora, clientes arrendatarios. Aunque se obtuvieron excelentes resultados la

Entidad tomará en cuenta las observaciones.

- La Entidad tiene documentado el procedimiento “Comunicaciones Internas y Externas”, este procedimiento hace parte del proceso de Gestión Estratégica y su propósito es posicionar y proyectar la imagen de la empresa frente a los diferentes públicos de interés.
- El Plan de Comunicaciones se define anualmente y esta enfocado a posicionar y proyectar la imagen de la Entidad frente a públicos internos y externos. Dicho plan es revisado y aprobado por el Gerente General. Se determinan los enfoques comunicacionales y se plantean estrategias y actividades para darle cumplimiento al propósito del Plan. Su seguimiento se realiza a través de la herramienta Project.
- Generalmente se divulga la siguiente información:
Público Interno: Actualidad, proyectos, gestión, normatividad, resultados de encuestas, manual de gestión, entre otros.
Público Externo: Plan estratégico, Plan de compras, plan de acción, informe de gestión, temas de transporte, temas de ciudad, medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios pasajeros.
- Para la gestión de las comunicaciones, la Entidad adaptó el Software libre MANTIS, el cual ha permitido mejorar su manejo y asegurar la trazabilidad y avance de solución a las solicitudes de comunicación. Trimestralmente se generan estadísticas del sistema con el fin de analizar su comportamiento y tomar acciones de mejora.
- Las comunicaciones de los clientes pueden recibirse por cualquier medio (telefónico, escrito, por correo electrónico, vía Web), se diligencia el formato respectivo y se procede con su ingreso al sistema, para luego ser asignado a un responsable el cual generara la respuesta oportuna.
- Como estrategia de comunicación organizacional se utiliza la Intranet, medios impresos, cartas, Internet, correo electrónico, página Web, cartelera institucionales, entre otros. A través de estos medios se informan los cambios normativos, los hechos importantes de la gestión, noticias de bienestar laboral. Además estos permiten dar a conocer la información general y la gestión de la entidad a los diferentes públicos. Por la Intranet se tiene acceso a un link donde los Servidores pueden expresar sus sugerencias o cualquier inquietud que deba ser analizada.
- La intranet ha sido el canal de comunicación más efectivo y ha generado la cultura de su lectura periódica por parte de los servidores.
- La actualización de los medios de comunicación esta a cargo del Profesional en Comunicaciones, la Analista de Mercadeo y Comunicaciones y los Técnicos de Tecnología e Información. La pagina Web cuenta con un formulario de contacto que permite la comunicación y retroalimentación con los clientes, proveedores y la comunidad en general. La página Web de la Entidad es actualizada periódicamente con la información de interés para el ciudadano y partes interesadas. Se publican cambios normativos, contratación, proyectos, estadísticas, eventos, campañas, Informes de Gestión, entre otros.
- Terminales Medellín también ha publicado las mejoras y cambios de la

Entidad en medios de prensa y pautas radiales.

- Se creó la mascota Institucional "Armando Paseo", su objetivo es generar valor agregado a la imagen corporativa en campañas y eventos de la Entidad y de ciudad.
- Se han emitido en programas radiales cuñas referentes a campañas para incentivar el viaje desde las Terminales de Transporte de Medellín.
- Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas que retroalimenta el indicador de satisfacción, se han tomado decisiones para mejorar la prestación del servicio. Como ejemplo se tiene el Proyecto de "Mantenimiento y Remodelación de Infraestructura Física", lo que ha permitido generar un valor agregado para los clientes directos e indirectos. Además también la inspección constante sobre el Servicio No Conforme por parte de los funcionarios de TTM.
- Desde el año 2008 se creó un nuevo cargo con responsabilidad de prestar el servicio a los clientes directos (transportador-conductores) con el fin de generar valor agregado y hacerlos sentir como parte importante de la Entidad. Para cada año se formula el proyecto "Operación de la Oficina de Servicio al Transportador", el cual tiene como objetivo "Ofrecer terminales mas cómodas para los pasajeros y un mejor servicio al transportador" y en su ejecución se realizan actividades como: Atención de primeros auxilios en temporadas, capacitaciones, actividades de salud, de integración, de fidelización, fiesta de la virgen del carmen, celebración de navidad, emergencias médicas para usuarios de Terminales norte y sur.
- Se ha vinculado Terminales Medellín a las redes sociales Facebook y Twitter, donde se informa y actualiza al usuario sobre la gestión de la Entidad.
- Se realizaron dos audiencias públicas donde se presentó el Informe de Gestión:
La primera audiencia se efectuó el 4 de Julio, con la participación de 150 personas entre comerciantes, transportadores, periodistas, funcionarios y entes de control, entre otros; las evaluaciones arrojaron resultados satisfactorios. La segunda se realizó el 13 de Diciembre participaron 250 personas entre comerciantes, transportadores, periodistas, funcionarios y entes de control, entre otros; la satisfacción obtenida fue satisfactoria.
- Se realizaron 35 mesas de trabajo con los transportadores, comerciantes, taxistas, vendedores ambulantes y lustrabotas, durante el año 2012.
- Se realizaron actividades de bienestar para públicos objetivos como conductores, taquilleros y copropietarios, estas actividades fueron:
Atención a emergencias, contrato número 148 en julio 18 con la Cruz Roja Colombiana para prestar los servicios de primeros auxilios (nivel básico) y demás actividades propias de su razón social.
Se contrató (2) técnicas APH (atención pre hospitalaria) atendiendo diversidad de casos, en el sitio asignado por TTM norte, como punto de atención para primeros auxilios, este ha sido dotado con los implementos necesarios para garantizar la calidad en la prestación del servicio.
Se efectuó jornada de salud oral, contrato número 177 en septiembre 10

con Diego Alejandro Gómez Lopera para prestar sus servicios profesionales, se entregaron 410 kit.

Se realizaron actividades de integración (torneo de microfútbol), contrato número 182 en septiembre 20 con Mauricio San Martín Velásquez para prestar los servicios profesionales de organización y logística,

Se ejecutó las actividades de conmemoración de fechas especiales (Jornada del Bienestar y Celebración de la navidad), contrato número 195 de octubre 05 con Erika Maria Rivera Rúa para prestar los servicios de logística.

- Se ejecutó contrato número 164 de Agosto 10 de 2012, con Luis Rodrigo Uribe Ríos, para prestar los servicios como líder de la Comuna 5, para articular a la población infantil que esté cursando cuarto de primaria, a los procesos sociales de la Comuna 5 - Castilla y al proyecto de Responsabilidad Social de Terminales de Transporte de Medellín S.A., desde una práctica lúdico - social y formativa, para disminuir la violencia en las aulas de clase, los problemas de convivencia por falta de tolerancia, colaborar con la prevención de la violencia intrafamiliar y dar a conocer a terminales Medellín, como una empresa socialmente responsable.
- Se efectuó contrato número 201 de Octubre 23 de 2012, con Luis Fernando Marulanda R, para vincular al grupo familiar de los funcionarios que sean menores de edad al proyecto de responsabilidad social desde una práctica educativa, lúdica y social, permitiendo dar conocer la función principal de cada funcionario en Terminales Medellín.
- Se desarrollaron actividades de sensibilización con proveedores y clientes directos, el 29 de noviembre de 2012, se entregó el certificado de responsabilidad social y se realizó charla sobre participación de clientes y proveedores dentro del proyecto de responsabilidad social.
- Cumplimiento de solicitudes en Facebook y Twitter: La supervisión del contrato encuentra un buen posicionamiento en las redes sociales de Terminales Medellín, evidenciado en el crecimiento de los seguidores en Twitter y los me gusta en Facebook, además de la interacción de los usuarios de estas herramientas informáticas con la empresa, solicitando información permanentemente, felicitando a la empresa y en algunos casos solicitando el mejoramiento de algunos procesos de la entidad.
- En Twitter la empresa aumentó, durante el contrato, de 600 seguidores a 1483, al final en la red social Facebook se llegó a 860 "me gusta", destacando la permanente interacción con los usuarios pasajeros de ambas terminales que solicitaban información sobre las empresas transportadoras, la cual era atendida oportunamente por el contratista, en acompañamiento de Terminales Medellín. En esta red se interactuó permanentemente con el Tránsito de Medellín y los Centros Comerciales Terminal del Norte y Terminal del Sur, consiguiendo desarrollar una estrategia que permitió visualizar el trabajo conjunto entre todos para ofrecer soluciones óptimas de movilidad y comodidad y buena atención para los usuarios del comercio. Se consiguieron, entre otros, los siguientes resultados: Un amplio posicionamiento de las cuentas de Terminales Medellín en las redes

sociales que permitieron avanzar en el objetivo de convertir a la Entidad en una de las principales de la ciudad, evidenciado en el resultado de la Encuesta de Percepción Ciudadana Medellín Cómo Vamos, que ubicó a la entidad en el tercer puesto de la medición comparándola con otras 40 instituciones del Municipio de Medellín.

- Se dió a conocer la imagen institucional al público externo, mediante los diferentes medios de comunicación (Redes Sociales, pautas radiales, tv, prensa, entre otros.)

Dificultades

- La medición de la efectividad en los procesos es deficiente, aunque cabe resaltar que se cuenta con indicadores de gestión para medir el plan estratégico y métricas que miden los resultados de los procesos.
- A pesar de tener adoptado el Manual de Interventoría y/o Supervisión de los contratos, mediante Resolución 419 del 4 de octubre de 2011 de Terminales de Transporte de Medellín S.A., los informes de supervisión de algunos contratos, tienen muchas deficiencias, poca argumentación y profundidad, que permitan demostrar un buen seguimiento a la ejecución de los mismos y a la vez que quede claro que el producto que se entrega, cumple con todas las especificaciones técnicas plasmadas en el proceso contractual y que el contratista está cumpliendo con todas las obligaciones exigidas por la Ley.
- Los convenios que realiza la Empresa con el Municipio de Medellín para administración delegada de diferentes proyectos, como por ejemplo el proyecto ZER-AVI el cual se debe realizarse a largo plazo y no anualmente como se viene efectuando, lo que produce diferentes traumas a la Empresa. También se presenta el inconveniente para la forma de contratar al personal de este tipo de proyecto, porque al ser reiterativo y con el mismo objeto, éste pierde la naturaleza jurídica de personal en misión.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

- En la redefinición realizada a los procesos, se utilizó en la caracterización la metodología ciclo PHVA, lo que permite que los responsables de los procesos realicen las verificaciones y dentro del actuar se tiene estipulado que a través del Equipo ETSIG se realicen los mejoramientos y ajustes a los procesos.
- A través del Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión se ha logrado:
El mejoramiento de los procesos y de algunos procedimientos.
También se gestionan los riesgos y los planes de mejoramiento
Seguimiento al servicio No conforme.
Carnetización para los visitantes y funcionarios, control de entradas y salidas por medio de acceso con huellas (cumplimiento de horario).

Proyección de la entidad a públicos externos e internos de una manera más eficiente, revaloración de los Riesgos, de 58 riesgos identificados en el año 2007, en el año 2012 el Mapa de Riesgos quedó conformado con 18 Riesgos en Gestión, se aplicó la metodología del DAFP y se valorizaron nuevamente los riesgos.

Se realizaron pruebas a los procesos y procedimientos en el primer y segundo semestre de 2012.

Se definió al menos un indicador o métrica de todos los procesos.

Se actualizaron las políticas institucionales.

Se creó un espacio en la intranet para publicar noticias relacionadas con el control interno.

Se diseñó un formato para registro de visitas a las oficinas administrativas.

Se efectuó nuevas prácticas de divulgación de temas de calidad y de control interno en la Semana de la Calidad

Se realizó sopa de letras con temática de autocontrol, se divulgó a todos los funcionarios y se premiaron a los ganadores.

Se publicaron en la intranet noticias sobre el autocontrol.

Se ha mejorado la planeación del Plan de Trabajo de la Oficina Control Interno.

Acompañamiento constante de la oficina de control interno y la Auxiliar de Calidad, para obtener mejores resultados en auditorias realizadas por los entes de control y de certificación.

Interrelación con todos los funcionarios para desarrollar temáticas y respuestas a entes control externos.

- La auditoría interna realizada en el 2012, estuvo orientada a la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTCGP 1000:2009, en el MECI y la NTC ISO 9001:2008, como resultado se generaron oportunidades de mejora y ninguna No Conformidad. Los excelentes resultados de estas auditorias evidencian el cumplimiento de los componentes.
- En la vigencia 2012 se evidencia el fortalecimiento de la cultura del control a través de las siguientes actividades: Participación activa del Equipo Técnico con el cumplimiento de compromisos, encuesta de clima organizacional, registro de seguimiento periódico de proyectos, medición y análisis de indicadores de gestión, seguimiento a planes de mejoramiento, Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión.
- Se realizó la sección de Revisión por la Dirección, donde se revisó el Plan Estratégico y el Sistema Integrado de Gestión, se evidenció el avance de objetivos y metas. La evaluación del plan de negocios incluye el seguimiento a las acciones planeadas para mitigar los riesgos y contrarrestar lo que impide alcanzar los objetivos estratégicos. A los compromisos producto de la revisión se les realiza seguimiento y medición, para luego revisarlos y presentar los resultados ante la Alta Dirección.
- Periódicamente se realiza el análisis de la información que retroalimenta los indicadores de Gestión.
- Se realiza seguimiento a los proyectos a través de la herramienta Project

2003 y en el Comité de Gerencia se evalúan los resultados dejando compromisos.

- Se ha evidenciado la efectividad de las acciones en la Gestión de Riesgos, puesto que se han mitigado y ha bajado su nivel de impacto.
- El comité evaluador de FENALCO Solidario consideró que Terminales Medellín cumplió con los requisitos para acceder al certificado de Responsabilidad Social Empresarial, ya que consiguió importantes resultados en materia medio ambiental, posicionamiento de la marca Terminales Medellín, interacción con la comunidad y la sociedad, relacionamiento con los clientes, proveedores y empleados y campañas contra la ilegalidad en el transporte. Por esto otorgó el certificado en Responsabilidad Social.
- Las auditorias al Sistema Integrado de Gestión se proyectan desde la Unidad de Desarrollo Organizacional y se aprueba por la Alta Dirección, permitiendo mayor cumplimiento y eficacia en la ejecución de la misma. Se contó con un Programa y Plan de Auditorias internas y de seguimiento al Sistema de Gestión 2012, aprobado por la Representante de la Alta Dirección. Se realizó auditoría interna con un Ente Certificador Externo "Bureau Veritas", generando unos resultados satisfactorios. Esta auditoria estuvo orientada al cumplimiento de la NTCGP 1000:2009. De acuerdo con los informes presentados por los diferentes entes de certificación, no se identificó no conformidades, la Entidad aplica el procedimiento establecido para su tratamiento y solución. En la actualidad los resultados de las auditorias han sido satisfactorios permitiendo el mejoramiento continuo por procesos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Se realizó la auditoria de certificación y renovación por parte del Ente Certificador ICONTEC los días 2012/06/01 y 08, obteniendo resultados satisfactorios destacando fortalezas como: "El replanteamiento de la documentación asociada a los procesos, el direccionamiento estratégico y la realización de reuniones para la toma de decisiones. Como resultado de las auditorias la Entidad logro la renovación en la NTC GP 1000:2009 y Recertificación en la NTC ISO 9001:2008.

Dificultades

- Se sigue presentando inconvenientes, para cumplir con el cronograma del Plan de Trabajo de la Oficina de Control Interno, porque se han desarrollado actividades no planeadas inicialmente pero que requieren de atención inmediata, un ejemplo de ellas es: Cumplir con informes para dar cumplimiento a obligaciones normativas, servir de enlace a los diferentes órganos de Control Externos, donde los requerimientos de estos Entes exigen dedicación y tiempo etc.
- Los responsables de formular los planes de mejoramiento a los hallazgos generados por los entes de control, entes de certificación y control interno, deben generar mayor compromiso al momento de realizar seguimiento a los mismos.
- No se contaba con una directriz que permitiera que el Plan de Trabajo de la Oficina de Control Interno fuese aprobado en la segunda semana de enero,

sino en el mes de abril.

- Se debe trabajar en mejorar la cultura de la planeación con metas físicas por Unidades Administrativas, dejando registro de las reuniones de evaluación y seguimiento a los planes de trabajo y de los compromisos adquiridos.
- Se debe formular planes de trabajo por unidades administrativas e individuales que permitan realizar una mejor gestión y un mejoramiento continuo.

Estado general del Sistema de Control Interno

El estado del Sistema de Control Interno en las Terminales de Transporte de Medellín se encuentra en un nivel de desarrollo óptimo, ya que se evidencia en cada uno de los tres (3) subsistemas y sus nueve (9) componentes un mejoramiento continuo, debido al compromiso de la Alta Dirección y de cada uno de los funcionarios de la Empresa, lo que se ha visto reflejado en los resultados positivos, desde el punto de vista social e institucional.

La evaluación del Sistema de Control Interno que realiza la Contraloría General de Medellín, en la AGEI regular 2011 entregada el 27 de junio de 2012, presenta una calificación sin ponderar de 100 donde el factor de ponderación es de 0,1 para una calificación total de 10 y un concepto de la calificación de Favorable.

Las observaciones presentadas por los Organismos de Control Externo, son menores y de forma, a las cuales se le ha programado el respectivo y debido Plan de Mejoramiento, con el fin de que éstas sean subsanadas y dentro del proceso de mejora continua mantener un Sistema de Control Interno fortalecido.

Recomendaciones

- Seguir organizando al personal que tiene varios ciclos de vacaciones acumuladas, porque lo legal es quien cumpla su periodo salga a disfrutarlo.
- Programar en el Plan de Acción de la Empresa para cada vigencia, los proyectos que realmente se van a ejecutar.
- Seguir realizando las Audiencias de rendición de cuentas a la ciudadanía, como las realizadas el pasado 4 de julio de 2012 y diciembre 13 de 2012, que es una demostración de Transparencia Administrativa y Probidad.
- Acoger las buenas prácticas de la Administración de Riesgos como la Norma NTC ISO 31000, toda vez que la norma NTC 5254, fue derogada y reemplazada por la anterior.
- Que se asuma por parte de los responsables de los procesos, el compromiso del monitoreo, valoración, control, evaluación y registro de los riesgos aceptables, tolerables y moderados.
- Seguir interiorizando la Cultura del Autocontrol, como responsabilidad de cada uno de los funcionarios de las Terminales de Transporte de Medellín, que se convierta en una actitud que es compromiso de todos.
- Se deben definir mejores indicadores y métricas para los procesos, que permitan medir y cuantificar los logros obtenidos en los mismos.
- La planeación debe ser ejecutada de acuerdo a lo programado, si es necesario realizar ajustes se sugiere estos sean realizados, cancelados y aprobados a tiempo.

- Definir nuevos indicadores estratégicos, que le permitan a la Alta Dirección tomar decisiones de forma más oportuna, eficiente, eficaz y efectiva.
- Seguir realizando las diferentes mesas de trabajo, donde la Alta Dirección de las Terminales de Transporte de Medellín interactúa con los diferentes grupos de interés, siendo un ejercicio de participación ciudadana, donde la Entidad sigue demostrando la transparencia en el manejo de lo público.
- Evitar la elaboración de informes de rendición de cuentas de forma manual, procurando que su generación sea a través de los reportes del sistema de información Safix, exigiendo el mayor beneficio del contrato de mantenimiento del sistema, que se firma anualmente.
- Control Interno recomienda la redefinición de los pares teniendo cuenta las funciones de cada cargo y competencia de los funcionarios.
- Se sugiere socializar los cambios en el Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios, esta divulgación debe realizarse por los líderes del proceso de una manera práctica, por medio de talleres o simulaciones del procedimiento, para que los funcionarios interioricen y se cumplan las actividades de una manera más efectiva.
- De acuerdo a lo exigido en Resolución 0627 de 2006 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y a los resultados arrojados por el estudio realizado en la Terminal Norte, se proponen se tomen acciones para mitigar los niveles de ruidos que se ha detectado en la medición.
- Se recomienda mayor compromiso de los responsables del Comité Paritario de Salud Ocupacional para que se ejecuten las actividades planeadas.

Diligenciado por:	Carlos Arturo Paternina Moreno	Fecha: Febrero 28 de 2013
Revisado por:	Carlos Alberto Molina Gómez	Fecha: Febrero 28 de 2013
Aprobado por:	Carlos Alberto Molina Gómez	Fecha: Febrero 28 de 2013