	OBSERVACIONES FINALES DE AUDITORÍA INTERNA GESTION ESTRATEGICA 2022	Versión :1 Fecha: 2009/10/19 Usuario: Lramirez

Tipo de auditoría: INTERNA	**Fecha**: Julio 18 de 2022
Auditor: Asesor de Control Interno	**Proceso auditado:** Gestion Estratégica
Responsable del Proceso: Gerencia General y Subgerencia de Planeación y Desarrollo	**Cargo:** Gerente y Subgerente de Planeación y Desarrollo

PERSONAL ENTREVISTADO /	**CARGO**
N/A	N/A

DOCUMENTOS DE REFERENCIA UTILIZADOS:

1. Manual de Gestion Versión 14.0.1 de 2022
2. Procedimiento comunicaciones internas y externas
3. Procedimiento Direccionamiento Estratégico
4. Procedimiento satisfacción del cliente
5. Plan Estratégico 2020-2030 de terminales Medellín s.a.
6. Plan de Adquisiciones 2022
7. Plan Indicativo 2022 de la dependencia
8. Plan de acción
9. Plan de incentivos institucionales

FORTALEZAS:

- El Proceso Gestión Estratégica inmerso en el Manual de Gestión versión 14.0.1 de 2022 cuenta con sus respectivos procedimientos e información relacionada.
- La Planeación institucional de la Entidad, levantada y gestionada oportunamente, con el registro de las necesidades propias de cada proceso y las actividades detalladas, con los tiempos y presupuestos establecidos.
- Gran compromiso estratégico de la alta dirección, en la administración y asignación de los recursos en los diferentes proyectos que coadyuvan con el cumplimiento misional de la Entidad
- Buen acompañamiento, Consolidación y seguimiento a los temas de planeación estratégica Institucional de parte de la Oficina de Planeación y Desarrollo,
- Gestión de Plan anticorrupción y de atención al ciudadano en la Entidad, generando mayor control y eficiencia en el manejo de aspectos críticos para la toma de decisiones por la alta dirección
- Adecuada aplicación de políticas y controles establecidos, cuya finalidad es construir capital humano con el diseño e implementación de buenas prácticas y acciones críticas que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales a través del desarrollo del talento humano posible y a la cultura de trabajo en equipo.

DEBILIDADES / OBSERVACIONES /:

HALLAZGOS:

- Se evidencia desactualización normativa en el procedimiento "*Direccionamiento estratégico*" específicamente en la resolución 217 de 2011, donde se menciona: "*para cada cuatrienio se define un plan estratégico, su ejecución y estrategias deberán ser revisadas y ajustadas por lo menos una vez al año*", actualmente el plan estratégico de la entidad se define por décadas, esto es: 2008-2019; 2020-2030; adicionalmente, en el artículo primero se habla de código de buen gobierno, derogado por la resolución No. 2021050145 que adopta "el código de legalidad y la integridad de terminales Medellín". En el artículo tercero hay inconsistencia al mencionar allí, que las políticas de cada

proceso del actual manual de gestion son las mismas que se imparten en la mencionada resolución. Se precisa realizar los ajustes respectivos.

- El Procedimiento satisfacción del cliente: numeral 4.2.2, en el punto 3 se indica *realizar encuesta de satisfacción anual*…, No se evidencia realización de encuesta en el año 2021. Se recibe encuesta de parte de Gestion Estratégica, que data del año 2020, siendo los datos, comparativos inmersos en esta, de las vigencias 2015, 16, 17, 18 y 2020, sin mencionar las vigencias 2019 y 2021. Se tiene el contrato No. 075-2021, en el cual se habla de una cantidad de encuestas realizadas que difiere de la cantidad que se menciona en el informe aportado de 2020, adicional en la página 19 del informe de satisfacción del cliente, se habla del playeo, con unos datos históricos de 2017 y 2018, datos irrelevantes y añejos para la fecha de análisis. A partir de la página 26 “Anexos gráficos” se muestra comparativo entre las vigencias 2015, 16,17,18 y 21, faltando las vigencias 2019 y 2020 de la cual se habló a lo largo del informe.
  El documento aportado genera incertidumbre en cuanto a la relación de las fechas, las cantidades y las cifras relacionadas allí. Es preciso que el objeto contractual se vea reflejado en el producto entregado, con información clara, precisa y coherente.

- Se evidencio que el proceso cuenta con un plan de mejoramiento abierto, el cual pasará a la vigencia actual, para evitar cerrarlo por vencimiento.

- Los indicadores del proceso Gestion estratégica: la última medición según hoja de vida fue en 2020 y la periodicidad según manual de gestion 2022 debe ser anual. Adicional y según el Procedimiento satisfacción del cliente: el responsable es: comunicaciones, la empresa externa contratada y el técnico administrativo de procesos, y según la hoja de vida del indicador es: gestion operación.

Hoja de vida del indicador	
Proceso	Gestion Operación
Nombre del Indicador	Satisfacción del Cliente
Objetivo del Proceso	Asegurar la operación de las Terminales de Transporte Norte y Sur, con comodidad, seguridad, calidad y cumpliendo los requisitos de las partes interesadas incluyendo los legales aplicables.

Objetivo del Indicador	Objetivo Estrategico
Medir la satisfaccion de los clientes respecto de los servicios y/o productos ofrecidos por los procesos de las Terminales, con una meta del 4% anual, para fortalecer los servicios y lograr el cumplimiento de las expectativas y requisitos de los clientes	4. Orientar a Terminales Medellín hacia una empresa de alto desempeño

INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR					
Unidad	Frecuencia	Meta	Responsable de medición y analisis	Fuente de Información	Relación de Variables
%	ANUAL	4%	Subgerente Técnico y Operativo Profesional Universitario de Planeación Técnico Administrativo de Procesos	Resultados de la encuesta de Satisfacción del cliente	Calificación global anual / meta

COMPORTAMIENTO INDICADOR			
Año	2019	2020	
Dato Numerador	4,1%	4,2%	
Dato Denominador	4,0%	4,0%	

MEDICION Y GRAFICA

- Según el informe de medición de indicadores a diciembre de 2021 se tiene como responsable a comunicaciones, la operativa está relacionada con otros indicadores.

INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION	TIEMPO DE MEDICIÓN	Relación de variables	META	¿CUMPLIÓ META?	RESPONSABLES	ÚLTIMO SEGUIMIENTO
Satisfacción del Cliente	Resultados de la encuesta de Satisfacción del cliente	Anual	Calificación global anual / meta	4%	CUMPLE	COMUNICACIONES	Se da cumplimiento a la encuesta de satisfacción al cliente con un porcentaje del 4,2%.

La ambigüedad en la información genera incertidumbre con respecto al procedimiento documentado, realizar los ajustes pertinentes.

- Según el avance reportado en el plan de acción 2022, pareciera que se tiene una baja ejecución, pero que en realidad está acorde con la recuperación económica que ha evolucionado satisfactoriamente luego de la pandemia por la covid-19, adicional, lo atípico de este año por las elecciones de congreso y presidenciales, donde la ley de garantías ha provocado estancamiento en la gestion contractual de la Entidad.

- **Cumplimiento Plan de Incentivos:** se recibe el seguimiento al plan de Incentivos Institucional del primer cuatrimestre de 2022, con un 29%, de cumplimiento en sus Actividades, la oficina de Control Interno considera que el avance en sus actividades es del 23.81%. (obsérvese cuadro anexo)

Actividad	**Objetivo de la actividad**	**Meta**	**Seguimiento al mes de abril**		**C.I**
			Descripción	**Cumplimiento**	
1. Realizar actividades de carácter recreativo, cultural, deportivo y educativo.	Mejorar la calidad de vida de los empleados y el grupo familiar	Otorgar al 100% de los funcionarios si cumplen con el requisito	Se celebro el día de la mujer participaron de este evento 90 mujeres,. En abril se celebró el día de la secretaria para 30 personas, El día 29 de abril se celebró el día del niño, en esta jornada se realizó una actividad que consistida en que los niños asumieran el role de las funciones que los padres desempeñan en la Empresa.	33,33%	**33,33**
2. Otorgar incentivos y estímulos para la educación.		Otorgar al 100% de los funcionarios solicitantes, si cumple con los requisitos	Hasta el mes de abril se han aprobado y otorgados 8 solicitudes de estímulos educativos para un 100% en el cuatrimestre.	33,33%	**33,33**
3. Brindar auxilio por calamidad.		Otorgar al 100% de los funcionarios solicitantes, si cumple con los requisitos	No se han presentado solicitudes durante el primer cuatrimestre. La actividad se marca con un 33%, porque esta necesidad no ha sido solicitada por ningún funcionario.	33,33%	**0**
4. Otorgar préstamos de solidaridad.		Otorgar al 100% de los funcionarios solicitantes, si cumple con los requisitos	No se han presentado solicitudes durante el primer cuatrimestre. La actividad se marca con un 33%, porque esta necesidad no ha sido solicitada por ningún funcionario.	33,33%	**0**

5. Proporcionar incentivos emocionales.		Otorgar al 100% de los funcionarios que cumplen con la condición específica para el otorgamiento del incentivo	Se crea resolución de incentivos emocionales para los empleados, esto consiste en una tiquetera donde los funcionarios podrán hacer uso de los beneficios cuando sea necesario. A la fecha se han otorgado 5 incentivos de la tiquetera para los empleados.	33,33%	**33,33**
6. Vincular a los funcionarios a las diferentes actividades que ofrece la caja de compensación.		Otorgar al 100% de los funcionarios si cumplen con el requisito	Actualmente se cuenta con el contrato de la caja de compensaciones COMFAMA, cada trimestre se presenta oferta institucional con carácter educativo, recreativo e institucional, dicha información es enviada por correo electrónicos a los empleados para su previa inscripción 23 inscripciones.	33,33%	**33,33**
7. Incentivos por el programa llegando en "bici"		Otorgar al 100% de los funcionarios si cumplen con el requisito	Hasta el mes de abril solo se ha otorgado 1 incentivo por el programa llegando en Bici.	33,33%	**0.88**
TOTAL, CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRAL				100%	
TOTAL, CUMPLIMIENTO ANUAL				29%	**23,81%**

Es pertinente que el plan de Incentivos institucional sea replanteado en su estructura y gestión por las siguientes razones:

a. La meta es la misma para todas las actividades del plan, para lo cual es preciso ajustarla en términos de indicador según la actividad, de modo tal que permita la toma de decisiones. Adicional, es preciso dar claridad sobre el ítem descripción de la primera actividad, cuando se indica que: *en abril se celebró el día de la secretaria para 30 personas* este plan de incentivos está dirigido, según la resolución que lo reglamenta, para servidores de la Entidad, generando incertidumbre dado que, en la planta de cargos de la empresa, no se tiene identificado que haya 30 secretarias o servidores que, por su nivel de empleo, desempeñen esta labor. Realizar los ajustes necesarios.

b. La revisión adelantada del plan de incentivos 2022, genera incertidumbre en el porcentaje de cumplimiento descrito en las actividades 03 y 04, puesto que éste no corresponde con la anotación de la medición, no puede hablarse de ejecución con el simple hecho de tener la actividad disponible, pero sin otorgarse a un servidor, Por consiguiente, para Control Interno las actividades están en cero a abril 30, y se precisa ajustar el plan en debida forma.

c. En cuanto a la actividad 07 según la anotación con la cual se le asigna un porcentaje de avance de 33.33%, es incorrecto mencionar que se ha ejecutado en esta medida, por el hecho de haberse otorgado a una sola persona este beneficio, se deberá ajustar la meta en términos de indicador para determinar una medida correcta de ejecución.

d. En el componente de incentivo emocional, se requiere ajustar la meta y medición de esta actividad, de modo tal que permita hacer seguimiento a la efectividad de la tiquetera y al correcto uso que se le brinda. Adicional en la descripción se indica que a la fecha 30 de abril, se han otorgado cinco (5) beneficios de la tiquetera emocional, generando incertidumbre en el seguimiento que se hace, dado que el universo total de servidores de la Entidad, es amplio para que sólo 5 hayan solicitado el beneficio.

- **Gestion Contractual de la Gerencia:**

Contrato pendiente de ajuste de la Gerencia vigencia 2022

CONTRATO	NOMBRE CONTRATISTA	DEPENDENCIA	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL	AMPLIACION	OBSERVACIONES

011-2022	JUAN DIEGO PÉREZ ECHEVERRY	COMUNICACIONES	13/01/2022	13/07/2022	13/07/2022 A 31/12/2022	SIN AJUSTE Y APROBACION DE POLIZA, DE LA MODIFICACION, EN SECOP	

CONCLUSIONES

- Gestion debidamente adelantada y acorde con lo establecido a nivel institucional y normativamente
- El equipo auditor resalta, la disponibilidad y cumplimiento oportuno en la entrega de la información requerida y el compromiso permanente por parte de los funcionarios del proceso auditado para atender todo lo relacionado con la etapa de ejecución de la auditoría, mostrando un avance significativo con la cultura del Control.
- Oficio oportuno y claro y debidamente radicado, en el cual se hace delegación a servidor del mismo nivel jerárquico indicando autorización de parte del Líder del proceso, para atender los requerimientos y allegar la información a la oficina de control interno.
- Se muestra de manera clara y detallada los avances a lo largo del primer cuatrimestre de 2022, en el marco del Plan Estratégico 2030, de acuerdo a cada línea estratégica con su presupuesto y gestión contractual.