INFORME DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO
A DICIEMBRE DE 2013

La oficina de Control Interno de MEGABUS S.A. presenta a continuación, informe detallado de avances en cada uno de los tres (3) Subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno "MECI" – Control Estratégico, Control de Gestión y Control de Evaluación.

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

Ambiente de Control:

Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.

Megabus S.A. cuenta con un CÓDIGO DE ÉTICA aprobado mediante Resolución No. 0117 del 18 de Junio de 2008, durante el período evaluado se ha dado cumplimiento al mismo, se han realizado campañas de retroalimentación en la aplicación de los valores y principios que lo conforman, se considera de importancia continuar realizando actividades que permitan reforzar los principios y valores de la Entidad en su cultura organizacional, teniendo en cuenta políticas gubernamentales como la Transparencia y Anticorrupción – Ley 1474 de 2011.

Desarrollo del Talento Humano.

La Secretaria General implementa para el desarrollo del Talento Humano, diferentes programas de Capacitación, Bienestar Social; y Salud Ocupacional acordes a las necesidades de los servidores. Es de resaltar que dichas actividades se han desarrollado gracias a las gestiones realizadas por el grupo de apoyo de gestión humana, toda vez que no se ha contado durante la vigencia con disponibilidad presupuestal para estos rubros.

A continuación se relacionan las actividades realizadas durante la vigencia 2013:

PROYECTO	% DE EJECUCIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS
PLAN DE CAPACITACIÓN		Curso de movilidad sostenible en ciudades Colombianas (20hs.- Bogotá)
		Comando hacia el YO, "SURA" (4hs)
		Capacitación en Riesgos Profesionales – (4hs –COLMENA)
		Legislación en salud ocupacional (4hs – COLMENA)
		Reforma tributaria 2013 (4hs. DAVIVIENDA)
		Matriz de riesgos (4hs)
		Seminario imagen profesional (5hs)
		Plan de emergencia (4hs – ARP)
		VI Feria Andinatraffic – ITS sistemas inteligentes de tráfico

		como base de ciudades inteligentes e innovadoras (32hs)
		Actualización del proceso sancionatorio ambiental (8hs – ANDI)
		Estatuto Anticorrupción (4hs – ARP Colmena)
		Modelo Atenea (4hs – ARP)
		Comité de ayuda mutua (4hs – ARP)
		Comunicación asertiva (2hs – Cámara de Comercio)
		La Comunicación, clave para una estrategia de servicio (3hs. Cámara de comercio)
		Análisis estratégico de riesgos catastróficos (4hs. ARP)
		Calidad de la información contable pública (8hs. Contaduría General Nación)
		Metodología General Ajustada (16 hs. Planeación Nacional)
		Prevención en riesgo público (4hs. ARP)
		Incentivos tributarios por eficiencia energética (8hs.-ANDI)
		Formación de líderes de emergencia (4hs. ARP)
		Programa de orden y aseo (4hs. ARP)
		Equipos de alto rendimiento (4hs.)
		Tecnología y certificación (2 hs)
		Contratación estatal (8hs. ESAP)
		Marca y manejo de imagen (2 hs. Cámara de Comercio)
		Primeros auxilios (8hs. ARP)
		Capacitación financiera – Impuestos Cree (1 hs.)
		Diplomado en procesos logísticos (132 hs. Cámara de Cio.)
		Congreso nacional de contabilidad pública (20hs. Medellín)
		Marketing en el sector salud (4 hs. ARP)
		Taller de ergonomía (4hs. ARP)
		Diplomado en planeación y operación integración del transporte público (120 hs. INTEGRA)
		Diplomado en contratación estatal (80 hs. ESAP)
PLAN DE BIENESTAR		Celebración con todos los funcionarios, el día de la Secretaria (4 secretarias)
		Celebración del día de la mujer
		Celebración cada fin de mes del cumpleaños de los funcionarios
		Día del hombre (25 homenajeados)
		Celebración del día del padre y de la madre -30 mayo
		Estímulo a trabajadores que se han retirado de la empres
		Celebración del día del amor y la amistad
		Escuela de padres “vida en pareja”
		Charla “Diez secretos para el éxito y la paz interior”-(ARP)
		Charla “La ternura como instrumento a la felicidad”
		Charla “Crianza humanizada
PLAN DE SALUD OCUPACIONAL		Realización de masajes relajantes, Miércoles de la salud - EPS SURA

		Realización de análisis capilar, Miércoles de la salud– AMWAY
		Jornada de la salud – Salud hogar
		Jornada de la salud visual
		Charla sobre el papiloma humano - Profamilia
		Charla lesiones osteomusculares
		Brigadas y proceso de evacuación - ARP
		Emilito, pausas activas – ARP
		Primeros auxilios y emergencias (2hs –auxiliar de Policía)
		Primeros Auxilios – Intercambiador de Cuba (ARP)
		SPA parties
		Charla Relaciones interpersonales "Tolerancia" (1h -)
		Jornada de vacunación – Secretaria de Salud
		Socialización cartilla líderes de emergencia
		Simulacro Intercambiador Cuba - ARP
PROGRAMAS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN		Se elaboró formato guía de inducción a la empresa y al puesto de trabajo, para el personal que ingrese a laborar a la entidad, el cual debe ser diligenciado tanto por la persona que da la inducción como por el funcionario nuevo, a la fecha han ingresado 6 funcionarios a los cuales se les realizó la inducción respectiva.
		Se han realizado las siguientes jornadas de Reinducción: Socialización matriz ambiental (Director de Operación)
		Reinducción sobre el Sistema de Gestión Integrado (Jefe de Planeación)
		Socialización del avance en la Integración del Sistema de Transporte Público SITP (Director de Operación)
		Socialización del Manual de Gestión y Plan Anticorrupción

Estilo de Dirección.

El Comité de Revisión por la Dirección y el Comité Coordinador de Control Interno se encuentran unificados mediante Resolución No.177 del 24 de Julio de 2012, éste se continúa reuniendo en forma cuatrimestral con el fin de hacer seguimiento en el cumplimiento de las metas establecidas por las diferentes áreas de la entidad.

Planes y Programas.

La planeación para la vigencia 2013 en Megabús, ha sido diseñada teniendo en cuenta los objetivos del Plan Estratégico 2012 – 2016 y se vienen desarrollando a través de los Planes de Acción formulados por las áreas de la Entidad.

A continuación se presenta el avance de ejecución de los Planes de Acción por cada una de las áreas con corte a diciembre de 2013: Asesoría Jurídica 100%, UGP 93.52%, Operaciones: 98.2%, Planeación: 97%, Control Interno 80.6%, Servicios Administrativos 88.28% para un cumplimiento T**otal de: 92.93%**

La Oficina de Planeación, realiza seguimiento al cumplimiento en la ejecución de los proyectos establecidos en el Plan Estratégico 2012 -2016 y remite el informe correspondiente a la Secretaría de Planeación Municipal, cuyo avance acumulado a diciembre 31 de 2013 se encuentra en un 38.09%.

Modelo de Operación por Procesos.

La entidad cuenta con 10 procesos identificados en el Mapa de Procesos, el cual tuvo modificaciones en cuanto a su presentación física como en la ubicación de los mismos, se integra en los Procesos Estratégicos la Comercialización y la Planeación que antes se encontraban como procesos transversales a la organización.

Estructura Organizacional.

La estructura organizacional Megabús S.A. y el organigrama presentaron algunos ajustes, los cuales fueron previamente autorizados por la Junta Directiva.

Se suprimió la Dirección Técnica y se crea la Unidad de Gestión de Proyectos dependiente de la Gerencia, el cargo de Profesional Universitario (reasentamiento) pasa a depender de la Dirección de Operación y se suprime el cargo de Técnico Administrativo en lo Ambiental.

Se suprime el área de Comunicaciones y se crea la Unidad de Gestión Comercial dependiente de la Gerencia, la que se encontraba en la Dirección Financiera y de Comercialización, el cargo de Profesional Universitario (publicista) pasa a depender igualmente de la Gerencia.

El área de Planeación pasa a depender de la Dirección de Operaciones**.**

Administración del riesgo:

Se efectuó charla con todo el personal de la entidad sobre los RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO coordinada por la Oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno, Posteriormente en reunión con los líderes de procesos, se procedió a identificar los riesgos de corrupción que posteriormente fueron analizados y valorados por cada una de las dependencias y la Gerencia, para ser integrados al mapa de Riegos de Megabús.

Así mismo se elaboró el “Manual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”; el cual fue publicado con el mapa de riesgos de corrupción en la página Web de la entidad, dando cumplimiento a la normatividad vigente en el tema.

Se establecieron los siguientes riesgos de corrupción:

1. Contratación indebida

2. Coordinaciones de obra e interventorías de contratos que no corresponden a un seguimiento idóneo del cumplimiento del objeto contractual.

3. Manipulación de información clasificada del CCTV., para usarla en beneficio propio o de terceros.

4. Ataque informático a la Página WEB de Megabus S.A. por parte de los Hackers
5. Manejo inadecuado de la información en beneficio particular o de terceros
6. Pérdida de títulos valores
7. Cobro de cheque por persona que suplanta por medios fraudulentos al titular.
8. Defraudación a las finanzas de la empresa por medios electrónicos
9. Pérdida de dinero Caja menor.

La oficina de Control Interno realiza cada cuatro meses seguimiento a la administración de los riesgos identificados en los diferentes procesos, encontrando una efectividad en el cumplimiento de las acciones para el manejo de los riesgos del **96%.**

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

Actividades de Control, Políticas de Operación, Procedimientos, Controles.

A través de las auditorías internas se ha venido trabajando en la revisión y fortalecimiento de los procesos, procedimientos, formatos y controles, para lograr el cumplimiento de la gestión institucional y el mejoramiento continuo. A continuación se relacionan algunas acciones de mejora establecidas en los diferentes procesos:

PROCESO	MEJORAS REALIZADAS
OPERACIONES	Se reportó al sistema de gestión integrado la apertura de una nueva ruta – Sector Puerto Caldas
	Se actualizó el procedimiento de Atención al Usuario
	Se reportó la interconexión con el municipio de Santa Rosa de Cabal sin integración tarifaria
	Se incluyó dentro del S.G.I. la matriz ambiental y los criterios de evaluación de aspectos ambientales.
	Se unificó y codificó las hojas de vida de los indicadores de regularidad y reducción de sobreoferta
	Ampliación del Plan de Servicios, extendiendo la ruta al sector de Cerritos
	Elaboración y socialización del formato de registro de objetos perdidos o dejados en el sistema.
	Ajuste al Plan de Servicios asignando nueva distribución de tablas, en virtud a la restricción de flota disponible para atender la demanda.
FINANCIERO	Se diseñaron y se modificaron los siguientes formatos: Estado de cartera

	arrendamiento de los módulos ubicados en el Parque Guadalupe Zapata-Cuba, Ingresos mensuales para subir el presupuesto, solicitud de registro presupuestal, Flujo de caja, solicitud certificado de disponibilidad presupuestal
CONTROL DE GESTIÓN	Se incluyó en las auditorías internas al SGI, el tema ambiental en forma más amplia.
	se les solicitó a los auditores internos la elaboración del plan de auditorías, por cada una de las auditorias realizadas
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Se elaboraron los siguientes formatos: De inducción, reinducción, control de registro individual de seguimiento a las prestaciones sociales por funcionario.
	Se Incluyó en el mapa de riesgos de la entidad, el riesgo del manejo de la información por medio del aplicativo SEVENET
	Se determinó los funcionarios con mayor riesgo laboral y se ajustó el pago de los respectivos porcentajes en el software de la administradora de riesgos.
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Modificación del manual del Sistema de Gestión Integrado incluyendo las exclusiones del sistema, modificación del mapa de procesos y propiedad del cliente.
DIRECCIONAMIENTO	Actualización del procedimiento teniendo en cuenta la modificación a la estructura organizacional, ubicación de la información en la página web.
	Modificación del procedimiento de revisión por la dirección
	Clasificación, organización y traslado al archivo central de la documentación del proceso de acuerdo a las tablas de retención.
JURIDICO	Modificación del formato que contiene la lista de chequeo de los contratos
	Actualización permanente del normograma de la entidad teniendo en cuenta la modificación de las normas aplicables a los diferentes procesos.

Indicadores.

Estos se desarrollan en el plan de acción de cada una de las áreas el cual presenta un cumplimiento general del 93.53%.

Los siguientes son los **indicadores de la Operación** los cuales presentan las siguientes tendencias:

- **Índice de Regularidad: Total kilómetros ejecutados/kilómetros programados.** Se viene presentando una baja en el indicador, pasando del 98.37% en el primer trimestre al 91.73% en el tercer trimestre y un promedio para la vigencia 2013 de 96.13%, esto tiene relación con el reiterativo incumplimiento contractual por parte del Operador Promasivo en atención a la disposición de flota para garantiza el plan de servicios.

- **Pasajeros Transportados año 2013**: El número de pasajeros transportados durante la vigencia 2013 fue de viajes pagos de enero 01 a diciembre 31 de 2013 de 31.084.461 La pérdida de servicio debido a la no disposición de flota por parte del operador Promasivo,

ha conllevado a vulnerabilidad de sistema y por ende una amenaza de fuga de usuarios hacia otros medios de transporte. Durante la vigencia 2013, ha sido constante el incumplimiento contractual en materia de disponibilidad de flota.

- **Índice de Pasajeros por kilómetro: (Obtener un IPK mayor o igual a 5.0)** Se observa que el IPK durante el año es superior a 6.5 pasajeros por kilometro promedio.

- **Protección al Medio Ambiente: Total acumulado autobuses reducidos/Total autobuses a reducir.** Se observa que durante las vigencia 2011, 2012 y el 2013 la meta alcanza el 94,62. El avance en el año 2013 a pesar de no ser significativo, se adelantan acciones para el cumplimiento, Ejemplo de esto es la sanción puesta a Promasivo por el no cumplimiento del proceso de reducción y sobre oferta. Hasta tanto no se dé cumplimiento total a la meta se continuará aplicando la sanción de desvinculación de autobuses.

Información y Comunicación Pública.

La entidad cuenta con Página Web, donde se socializa a la ciudadanía la información de su interés, esta se encuentra en proceso de optimización con el fin de determinar los productos y servicios que deben ser incluidos de acuerdo a los nuevos parámetros trazados por el Decreto 2693 de 2012.

Cuenta con la Línea de Atención al Usuario, Correo Electrónico, Boletines, Cartelera y Buzones, donde se les brinda a los usuarios mayor participación sobre el servicio que se presta, estos buzones son abiertos cada ocho días para darle trámite a las PQR o solicitudes respectivas. Los sistemas de información utilizados facilitan la generación de la información de manera clara y precisa tanto a los entes de control como a la ciudadanía en general. Para esta vigencia se cuenta con el programa SEVENET por medio del cual se registra y controla la correspondencia tanto interna como externa.

Megabus NO cuenta con TRÁMITES Y SERVICIOS dentro de su proceso misional para ser publicados en el Portal del Estado Colombiano, únicamente con información que es publicada en su totalidad en el sitio web.

Al efectuar evaluación de seguimiento sobre la implementación de La Estrategia de Gobierno en Línea, se evidencia que a diciembre 30 de 2013, se viene dando cumplimiento con la implementación de las etapas así: Fase Transversal 36%, Fase de Información en línea 47%, fase de Interacción en Línea 48%, fase de Transacción en Línea 85%, Fase de Transformación 80% y Democratización 45%, en los ítems que le aplican a la entidad.

Parte del proceso de comunicación con el cliente consiste en la evaluación del servicio por parte de los usuarios, a través de una ENCUESTA PERSONALIZADA realizada por la Dirección de Operaciones, donde para el primer semestre del año se observa SATISFACCIÓN con el servicio que se presta, tanto en seguridad, disminución de la accidentalidad, menor tiempo en llegada al destino, horario del servicio, disminución en la contaminación por emisión de gases, medios dispuestos para las recargas de tarjetas, tarifa del servicio.

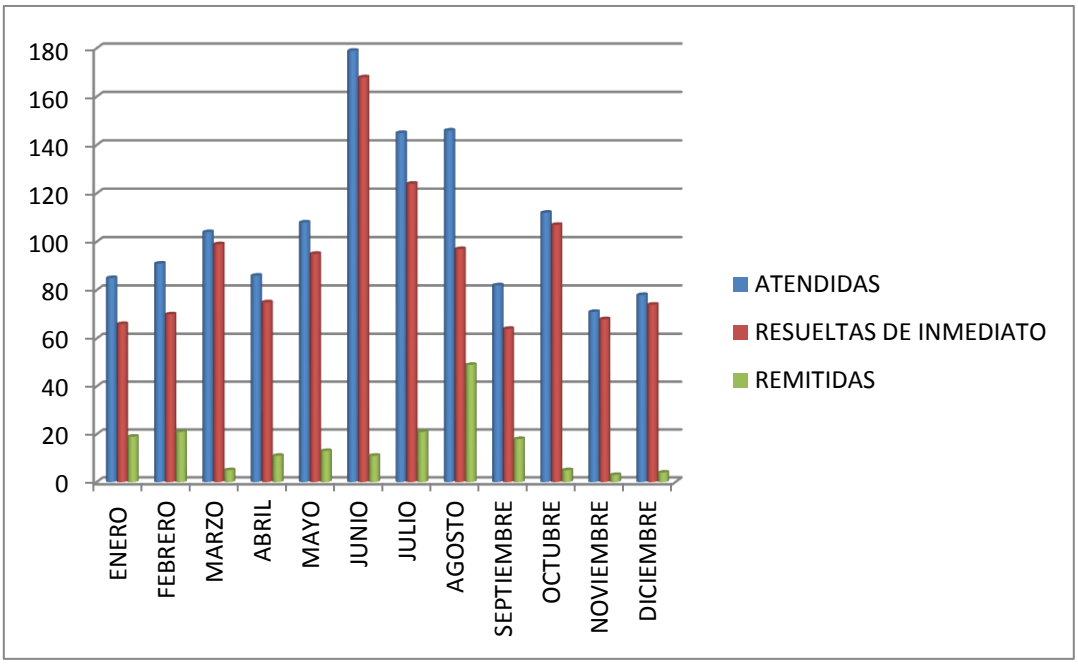
De igual manera se encuentra en la página web de la entidad UNA ENCUESTA VIRTUAL, la cual fue respondida por 62 personas en el primer semestre observándose SATISAFACCIÓN en muy buen porcentaje en cuanto a la economía, seguridad, mejora en la movilidad, facilidad para acceso de discapacitados, buen servicios en venta de tarjetas, pero poca diferencia en el porcentaje en canto al horario establecido, mejoramiento en la calidad de vida y un empate del 31% en cuanto a la atención al usuario y aporte a la descontaminación ambiental.

Para tener contacto personalizado con los usuarios del sistema de transporte y Aumentar el sentido de pertenencia y de empoderamiento de los empleados al sistema, para que con sus estrategias contagien a la ciudadanía con hábitos de buen uso y cultura, se implementó durante esta vigencia la campaña del PLAN PADRINO, que consiste en el padrinazgo de cada una de las estaciones e intercambiadores del Megabús, Atención al usuarios, Apoyo al sistema de información de aseo y mantenimiento, Aplicación de encuestas de satisfacción, entre otros.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

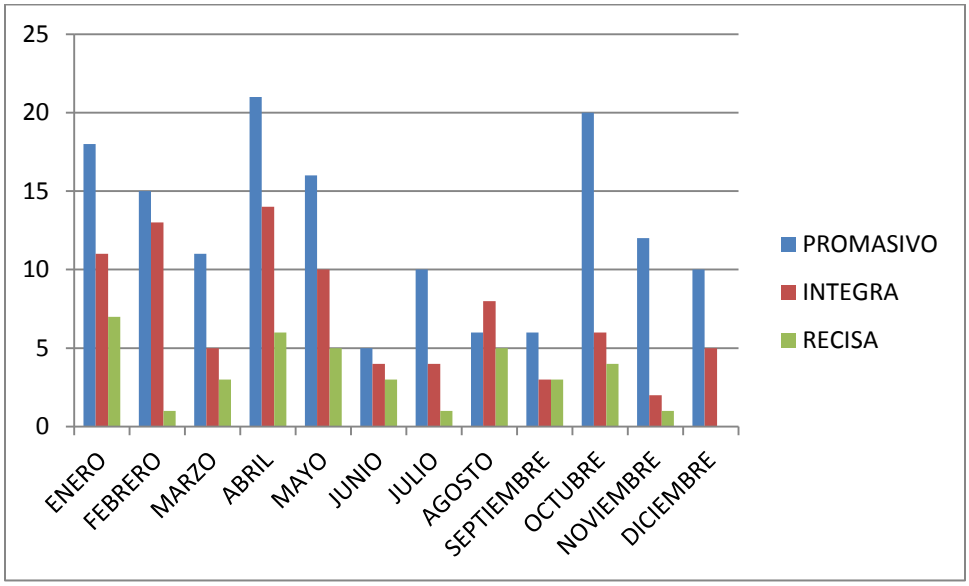
TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS A TRAVÉS DEL SOFT PHONE

MES	ATENDIDAS	RESUELTAS DE INMEDIATO	REMITIDAS
ENERO	85	66	19
FEBRERO	91	70	21
MARZO	104	99	5
ABRIL	86	75	11
MAYO	108	95	13
JUNIO	179	168	11
JULIO	145	124	21
AGOSTO	146	97	49
SEPTIEMBRE	82	64	18
OCTUBRE	112	107	5
NOVIEMBRE	71	68	3
DICIEMBRE	78	74	4
TOTAL	**1.287**	**1.107**	**180**



TOTAL PQR DE ENERO A OCTUBRE 2013

EMPRESA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
PROMASIVO	18	15	11	21	16	5	10	6	6	20	12	10
INTEGRA	11	13	5	14	10	4	4	8	3	6	2	5
RECISA	7	1	3	6	5	3	1	5	3	4	1	



CAUSALES PQR

PROMASIVO	INTEGRA	RECISA
Conducción brusca y riesgosa	No para y/o recoge los usuarios	Deficiencia en la vigilancia
Incumplimiento itinerario establecido	Incumplimiento de recorrido	Recarga de pasajes no corresponde a lo solicitado
Mal trato por parte del personal	Mal trato por parte del personal	Nivel de servicio
Nivel de servicio	Nivel de servicio	Nivel de servicio
No da tiempo al descenso del usuario		
No para y/o recoge los usuarios		

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

Autoevaluación del Control y de la Gestión.

El Plan Estratégico de Megabús S.A. se desarrolla anualmente por cada una de las áreas a través de los PLANES DE ACCIÓN, estos son evaluados por los líderes de los procesos y el jefe de Planeación en forma cuatrimestral. Con corte a Diciembre 31 de 2013 estos presentan los siguientes porcentajes de ejecución:

PROCESO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A DIC 31 DE 2013
OPERACIONES	98.25%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	88.28%
UNIDAD DE GESTION DE PROYECTOS	93.52%
CONTROL DE GESTIÓN	80.60%
PLANEACIÓN	97%
ASESORÍA JURÍDICA	100%
TOTAL AVANCE:	**92.93%**

Estos porcentajes de avance, son informados a la Gerencia en el comité de Revisión por la Dirección y Control Interno, el cual se realiza en forma cuatrimestral.

Evaluación Independiente.

La oficina de Control Interno presentó y fue aprobado por el comité de Revisión por la Dirección y Control Interno el Programa Anual de Auditorias para la vigencia 2013, incluye evaluaciones al Sistema de Gestión Integrado (Calidad – Ambiental), este se ha ejecutado en un 85% de acuerdo al cronograma, realizando auditorías a los siguientes procesos: Proceso financiero, proceso de operaciones, Evaluación de la Aplicación Legal de la Gestión Ambiental, proceso inventarios, proceso de contratación, se coordinó las auditorias de recertificación con la firma Bureau Veritas.

En desarrollo del rol de evaluador independiente la Oficina de Control Interno ha realizado los siguientes seguimientos:

- A las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes
- A las Acciones de Mejora y Planes de Mejoramiento producto de las auditorías anteriores tanto internas como del ente certificador
- Administración de los riesgos por procesos y los riesgos de Corrupción
- Seguimiento al Plan de Acción para la Estrategia Gobierno en Línea
- Evaluación de la Aplicación Legal de la Gestión Ambiental.

La oficina de Control Interno, durante el período 2013, ha presentado los siguientes informes:

- Informe de Rendición Anual de la Cuenta a la Contraloría Municipal de Pereira
- Informe ejecutivo Anual MECI, vigencia 2012 a las siguientes entidades: Contraloría Municipal, Consejo Asesor de Control Interno.
- Informe de evaluación al sistema de control interno contable vigencia 2012 remitido a la Contaduria General de la Nación y a la Contraloría Municipal
- Informe de seguimiento al Plan Mejoramiento a la Contraloría General de la República, a la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible UMUS del Ministerio del Transporte, a la Superintendencia de Puertos y Transportes.
- Informe Derechos de Autor - Software
- Informe del estado de control interno de entidad, publicado en la página web
- Mensualmente se coordina el envío de la rendición de la cuenta (Deuda pública y contratación) a la Contraloría Municipal.
- Informes trimestrales presentados al Comité Fiduciario

Planes de Mejoramiento.

Se efectúa seguimiento al Plan Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República en la vigencia 2010 el cual presenta un cumplimiento del 92.74%, toda vez que no se han vuelto a suscribir planes de mejoramiento por hallazgos resultados en auditorías posteriores.

Existe un plan de mejoramiento firmado con la Contraloría Municipal.

Se efectúa informe de seguimiento a los hallazgos realizados a la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible UMUS del Ministerio del Transporte y que repercuten en Megabús.

Se efectúa seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Superintendencia de Puertos y Transportes.

Seguimiento al cumplimiento de las acciones preventivas, correctivas y de mejora presentadas por los diferentes procesos.

No se han firmado Planes de Mejoramiento Individual, toda vez que los resultados de la evaluación de competencias han arrojado un porcentaje de calificación mayor al establecido como requisito, no obstante lo anterior, se sugiere la elaboración de plan de mejora sobre cada uno de los ítems calificados y que no alcancen dicho promedio.

ANTONIO JOSE MEJIA RUIZ
Jefe de Control Interno