

INFORME PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

En aras de comunicar la transparencia y ética empresarial de La Terminal y de acuerdo a lo contemplado en la Ley 1474 de 2011, en su artículo 73 "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano", de manera atenta informamos:

1. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:

Dentro de las acciones encaminadas a la identificación de riesgos en La Terminal se está elaborando el Mapa de Riesgos de Corrupción que es uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se identifican y previenen los riesgos de corrupción presentes en la sociedad, por medio de controles orientados a prevenirlos o evitarlos.

La terminal tiene identificados 5 riesgos:

- ✓ Usar o permitir que otro use los bienes propios de La Terminal para un uso diferente al inicialmente previsto.
- ✓ Celebración indebida de contratos.
- ✓ Solicitar o inducir la solicitud de beneficios o prebendas a terceros por realizar alguna actividad propia o impropia de su cargo.
- ✓ Divulgación de información confidencial.
- ✓ Abandono de cargo

En este momento se está adelantando lo correspondiente al Sistema de Gestión de Riesgos, en donde se encuentran inmersos los riesgos de corrupción, de manera que se les pueda dar un adecuado tratamiento para mitigar la probabilidad de ocurrencia.

2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITE

La Terminal tiene tres trámites para formalizar algunas actuaciones ente la empresa y los transportadores, estos están incluidos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):

- ✓ Actualización del parque automotor
- ✓ Presentación de convenios y contratos de colaboración empresarial
- ✓ Vinculación de empresas transportadoras.

Durante lo corrido del año 2013 se ha dado trámite a 852 Actualizaciones de parque automotor y se han realizado 635 Contratos y/o convenios de colaboración empresarial.

Es importante aclarar que los trámites que realiza La Terminal cumplen con las disposiciones normativas y el tiempo de respuesta es de aproximadamente 2 días.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Terminal hace rendición de cuentas inicialmente a la Junta Directiva para lo cual se realizan reuniones periódica y sobre estas se levantan actas en donde queda el registro de las directrices impartidas por ellos para la organización.

Se hace rendición de cuentas frente a nuestros accionistas en la Asamblea General realizada cada año, en esta oportunidad la Asamblea se realizó el 21 de Marzo de 2013 y a cada accionista se le entrego un informe de gestión del año 2012 en donde se incluyeron los logros y beneficios, y la información más relevante de la Gestión de cada una de las Gerencias de la Terminal.

La Terminal dispone en su página Web www.terminaldetransporte.gov.co, información financiera, contractual y presupuestal para consulta de la ciudadanía.

De igual manera La Terminal, reporta sobre la gestión y administración realizada a los diferentes organismos de control, entre los que se destacan la Contraloría Distrital, la Contaduría General de la Nación, la Superintendencia de Puertos y Transporte, Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., Concejo de Bogotá y las Secretarías Distritales de Movilidad, Salud y Ambiental.

4. SERVICIO AL CIUDADANO

Frente al componente Atención al Ciudadano, atentamente informamos las acciones que adelanta permanentemente La Terminal tendientes a prestar los servicios al ciudadano que nos visitan:

- ✓ *Dar solución a las solicitudes e inquietudes de los transportadores, viajeros y ciudadanos que visitan La Terminal; suministrar, orientar y Ofrecer en forma oportuna, eficiente y efectiva la información sobre módulos por destino, rutas, horarios, empresas de transporte, y demás servicios que se prestan en La Terminal:*

Para dichos servicios la Entidad cuenta con un equipo de empleados que laboran las 24 horas del día, en turnos de 8 horas, en donde siempre los usuarios encontrarán información así: en cada Módulos de la Terminal hay un punto de Información, esta la Oficina del Departamento de Servicio al Ciudadano que atiende requerimientos durante el transcurso de la semana, se cuenta con el área de servicio de tención telefónica (Call Center), hay servicio de despacho de Taxis, Servicio de Parqueadero público Lote 12, Apoyo en la adquisición tiquetes – convenio SDIS, para prestar ayuda a personas en condiciones vulnerables o desplazados.

En los puntos de atención se cuentan con tecnología como sistema de computo que facilite la información oportuna al usuario, tableros electrónicos de información de rutas por modulo; orientación de mapas y señalización de la Terminal.

Así mismo La Terminal dispone de su página Web www.terminaldetransporte.gov.co; en la cual se despliega los servicios que se prestan, orientando al Ciudadano sobre todos los aspectos de información.

- ✓ *Atender y gestionar las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y solicitudes formuladas por los ciudadanos que visitan La Terminal:*

Se implantó dentro del Sistema de Gestión Integral de La Terminal, la recepción directa de quejas, reclamos y soluciones de manera personal o por Call Center y/o por la página web de la Entidad para lo cual se dispone de un Link que orienta al usuario al Sistema Distrital de Quejas y reclamos.

Así mismo se implementó la utilización del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para lo cual se cuenta con claves que permiten subir al sistema las quejas, reclamos, gestión y soluciones de manera clara y oportuna.

Con lo anterior se tiene el propósito de ofrecerle al usuario todos los atributos propuestos por La terminal y requeridos por el Distrito como son calidad, disponibilidad, accesibilidad, oportunidad, pertenencia, comprensibilidad respondiendo a los estándares del Decreto 2693 de 2012.

- ✓ *Velar por el cumplimiento de los servicios pre hospitalarios para la atención de los primeros auxilios, a la luz de los convenios establecidos por La Terminal.*

La terminal presta adicionalmente a través de dos Contratos Interadministrativo uno con el Hospital Fontibón para la Sede Salitre y otro con el Hospital de Bosa para la Sede del Sur, los servicios de transporte y atención pre hospitalaria, compuesto de salud portuaria en medicina pre hospitalaria, atención de emergencias y urgencias medico asistenciales para los visitantes a La Terminal. Lo anterior en cumplimiento de la Política del plan de Desarrollo del Distrito “Bogotá Humana”.

- ✓ *Realizar mediciones de la satisfacción del ciudadano o Hacer seguimiento de la satisfacción de los ciudadanos respecto a las expectativas del servicio que se presta a nuestros Usuarios.*

La Terminal con el fin de conocer las expectativas de los ciudadanos y el grado de satisfacción de los servicios que presta La Terminal, lleva constantemente unas Bases de datos y estadísticas que permitan el seguimiento e información en la toma de decisiones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Terminal de Transporte S.A.

En el primer trimestre del presente año (2013) se llevó la primera encuesta de satisfacción del ciudadano, arrojando los siguientes resultados: El 78% de las personas encuestadas consideraron que los servicios prestados por La Terminal de Transporte son buenos. Con el fin de mejorar o mantener mínimo los resultados de la encuesta del primer trimestre del 2013 en relación con la satisfacción de los ciudadanos respecto a las expectativas del servicio que se presta a nuestros Usuarios, se tiene proyectada una segunda encuesta para este segundo semestre de 2013.

Diagonal 23 No. 69 - 60
Oficina 502
PBX: 423 36 30
www.terminaldetransporte.gov.co
Info.: Línea 195



La Terminal



Certificado N° SC2692-1



BOGOTÁ
HUMANANA