

INFORME PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN 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 revisó el Mapa de Riesgos de Corrupción que se encuentra publicado en la siguiente dirección electrónica:
http://www.terminaldetransporte.gov.co/home/index.php?option=com_content&task=view&id=6&Itemid=5 "Delitos contra la administración" 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 y de medición a través de indicadores.

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, se cuenta ya con las matrices de riesgos para cada uno de los procesos, las cuales se construyeron con la activa participación de cada uno de los líderes.

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.

Presentamos un cuadro comparativo entre 2012 y 2013 con el resumen de cada uno de los trámites mencionados anteriormente:

ASPECTO/AÑO	1ER TRIMESTRE		2DO TRIMESTRE		3ER TRIMESTRE		4TO TRIMESTRE	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Actualización de Parque Automotor	306	361	428	401	426	236	184	245
Contratos y/o Convenios	320	64	146	618	17	67	370	549
Vinculación de Nuevas Empresas	0	0	0	0	0	0	0	1

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

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 entregó un informe de gestión correspondiente al año 2012 en donde se incluyeron los logros y beneficios, así como la información más relevante de la Gestión de cada una de las Gerencias y/o Jefaturas de la Terminal.

La Terminal hace rendición de cuentas en primer instancia a la Junta Directiva para lo cual se realizan reuniones periódicas durante el año 2013 se realizaron once (11) reuniones, de las cuales existen actas en donde queda el registro de las directrices impartidas por ellos para la organización.

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 desarrollada 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, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Salud y Secretaría Distrital de Ambiente.

Así mismo La Terminal cuenta con un Defensor del Ciudadano creado mediante la Resolución, para responder como segunda instancia a la no conformidad de las respuestas dadas en primera instancia por el Dpto. de Servicio al Ciudadano a las quejas y/o reclamo presentados por los usuarios, hasta el momento no se ha llevado a segunda instancia reclamación alguna por parte de los quejosos.

4. SERVICIO AL CIUDADANO

Frente al componente Atención al Ciudadano, atentamente informamos que la Sociedad cuenta con un equipo de trabajadores que laboran las 24 horas del día, en turnos de 8 horas, así como con el personal de la Copropiedad y Entidades del Distrito, Contratista de Seguridad y personal de la Policía Nacional que sea conveniente, para la prestación de servicio, siempre bajo la Coordinación de la Gerencia de Operaciones de La Terminal de Transporte.

Comprometidos en ofrecer a nuestros usuarios una atención oportuna, eficiente y eficaz en la prestación de servicios La Terminal ofrece:

- Información en los cuatro módulos, dotados con sistemas en red y atendidos por personal de servicio al ciudadano las 24 horas.
- Atención prehospitalaria de urgencias las 24 horas, integrada por un equipo médico y ambulancia del Hospital de Fontibón.
- Un parqueadero público, con capacidad para más de 120 vehículos y 80 motos.
- Cicloparqueadero Gratuito frente a la entrada de los módulos 4 y 5.
- Tres 3 cabinas de taxis fijas, ubicadas en la zona de descenso de pasajeros y 2 cabinas adicionales que operan en puentes festivos y épocas de temporada alta.
- Disponibilidad de cinco sillas de ruedas distribuidas en los diferentes módulos para atender necesidades a discapacitados y enfermos.
- Central de información telefónica para brindar información de los destinos, horarios y precios entre otros con referente a las rutas autorizadas de cada una de las empresas transportadoras que operan desde la Terminal.
- Recepción de quejas y reclamos a través del Formato establecido por el Sistema de Calidad distribuido en los Puntos de Información y en la Oficina de Servicio al Ciudadano
- Se tiene vigente un convenio con la Secretaría Distrital de Integración Social, para prestar ayuda a personas en condiciones vulnerables y a desplazados.

- 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.

De igual manera se presentan las estadísticas de los servicios prestados:

Empresas Transportadoras

- 49.398 informaciones sobre destinos
- 45.579 informaciones sobre ubicación de las empresas transportadoras
- 37.427 informaciones sobre precios (tiquetes)
- 26.936 informaciones sobre horarios

Información y Ayudas en la Zona de Descensos

- 9.831 informaciones sobre rutas urbanas
- 8.952 informaciones sobre barrios de Bogotá
- 4.513 ayudas de carros maleteros
- 4.002 ayudas en carga de equipajes

Servicios a la Ciudadanía

- 5.054 servicios de sillas de ruedas
- 6.007 servicios de carros maleteros
- 7.830 servicios de baños y duchas
- 14.922 servicios de guarda-equipajes
- 431 servicios sobre comunicados
- 867 recepción de quejas

Información Financiera

- 14.596 informaciones sobre bancos
- 6.179 informaciones sobre horarios
- 23.931 informaciones sobre cajeros

Información sobre el Prehospitalario

- 12.611 informaciones sobre la ubicación
- 13.646 informaciones sobre la vacuna de fiebre amarilla

Información de Entidades Distritales

- 1.457 informaciones sobre la unidad de orientación y atención (U.A.O)

- 227 informaciones sobre secretaria distrital ambiental (S.D.A)
- 798 informaciones sobre punto de información al turista (P.I.T)
- 969 informaciones sobre la Secretaria Distrital de Integración Social
- 15.173 informaciones sobre sistema integrado de información de multas y sanciones por infracciones de tránsito (S.I.M.I.T)

Servicio Prehospitalaria Terminal Central - Hospital de Fontibón

- Se prestó atención de 2.763 personas, y se trasladaron en ambulancia de 236 pacientes.
- Atención de 133 personas provenientes de otras ciudades y poblaciones que registraron eventos de intoxicación exógena.

Tipología de casos atendidos en el Prehospitalario

- 16 Atenciones por accidente de tránsito
- 46 Lesiones y/o fracturas
- 272 Desmayos y/o mareos
- 106 Convulsiones
- 178 Dolor abdominal
- 561 Hipertensión arterial
- 172 Heridas superficiales
- 102 Por posible trauma
- 80 Dificultades respiratorias
- 17 Pacientes psiquiátricos
- 785 Malestar general
- 351 Hemorragias

Asignación de servicio de taxis

- En el periodo Enero - Noviembre de 2013 se despacharon 1.462.142, y 3.304.349 de usuarios, con un promedio de dos personas por taxi tomaron servicio en la Terminal Central.

Parqueadero Público lote 12

En el periodo Enero - Noviembre de 2013 se consolida la siguiente información:

- Se prestó el servicio a 61.075 vehículos particulares
- Se prestó el servicio a 66.027 motos particulares

Convenio con secretaría de integración social

En el periodo Enero - Noviembre de 2013 se consolida la siguiente información:

- Atención de personas en condiciones de vulnerabilidad en desarrollo del convenio suscrito con la Secretaria de Integración Social, adquiriendo tiquetes por un \$ 59.265.400

Atención de Quejas y Soluciones

Recepción y trámite de 867 solicitudes, quejas y reclamos formuladas por ciudadanos que hacen uso de La Terminal Central; la cuales han venido siendo gestionadas ante las empresas respectivas; encontrando por parte de éstas poca gestión en la implementación de medidas de mejora de algunas de ellas y que se han reportado a la Superintendencia de Puertos y Transporte para los fines de control pertinentes.

Se discrimina a continuación mes a mes el número atendido:

Atención de Quejas y Soluciones	
Mes	Número
Enero	102
Febrero	49
Marzo	88
Abril	53
Mayo	62
junio	103
Julio	122
Agosto	69
Septiembre	54
Octubre	74
Noviembre	91

Cordialmente,