



Entidad: Terminal de Transporte S.A.

Misión: La gestión y operación, eficiente y sostenible, de terminales de transporte para incidir favorablemente en la movilidad e impactar positivamente a la ciudadanía y al sector transportador.

Visión: En el 2023 seremos reconocidos por la ciudadanía como un modelo de gestión eficiente en la administración de terminales y operación de sistemas de transporte, que sea ambiental y financieramente sostenible, garantizando servicios complementarios para usuarios y transportadores y contribuyendo a mejorar la movilidad.

Componente: Estrategia Antitrámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

Estrategias, mecanismos, medidas etc.	Actividades	Publicación				Responsable	Anotaciones
		Ene-31	Abr-30	Ago-31	Dic-31		
Mapa de Riesgos de Corrupción	<p>1. Se identificaron los delitos contra la administración pública, de los cuales se partió para el diseño y estrategias en aras de mitigar la materialización de los posibles riesgos.</p> <p>2. Elaboración del Plan de Acción identificando los procesos que pueden ser susceptibles de corrupción con un debido plan de manejo.</p>	<p>1. El Departamento de Auditoría, en su rol evaluador realizó una primera revisión al Plan Anticorrupción, fortaleciendo las acciones preventivas y correctivas originando una segunda versión, publicada en la página web de la empresa.</p> <p>2. En cumplimiento del Plan de Acción, se adelantaron las siguientes actividades: a) Se elaboró y publicó el Plan de Compras, dentro del cual se destinaron recursos para el diseño y actualización del portal web de la Terminal de Transporte S.A con el fin de hacerla interactiva y que permita entregar a la ciudadanía información oportuna y de fácil acceso . b) migrar la información al nuevo portal web para que los ciudadanos y ciudadanas estén actualizados. c) Se publicó a 31 de enero en la página web el plan de compras y presupuesto asignado a desarrollar en la vigencia 2014, esto con el fin de aplicar los principios de publicidad y transparencia en los procesos contractuales.</p> <p>3. En concurso promocionado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., mediante "Campaña Cero Corrupción 100% Construcción "diseñada con el fin de fortalecer la transparencia en la gestión de las Entidades del Distrito, La Terminal de Transporte S.A., participará proactivamente presentando los resultados en el siguiente período.</p>	<p>1) Realizado el seguimiento al Plan Anticorrupción: Se cuenta con el 92% de la consolidación de la base de datos de la totalidad de los inmuebles con sus respectivos documentos que acreditan la tenencia y confiabilidad de los bienes; 2) Se han nutrido las obligaciones asignadas al supervisor en los contratos suscritos en la vigencia 2014. 3) Se realizó campaña de sensibilización a jefes y supervisores sobre los deberes y sanciones que puede acarrear su incumplimiento. 4) teniendo en cuenta que el SECOP, no contempla un link para registrar nuevos procesos de contratación bajo la modalidad " Solicitud Pública de Oferta", dada la naturaleza de la Terminal de Transporte S.A, razón por la cual se expidió la Resolución No. 04 de 2014, estableciendo condiciones para su publicación, introduciendo medidas de eficiencia y transparencia.</p>	<p>1)En aras de mejorar los procesos y con el fin de minimizar los posibles riesgos, se incorporó en los procedimientos puntos de control y flujogramas; 2) Se modificó la formalización de los documentos, con el propósito de contar con la trazabilidad de los mismos. 3) En cumplimiento de la Resolución No. 22 de 2011, "Por el cual se crea el Comité de Riesgos de la Terminal de Transportes S.A", se desarrollaron actividades que permitieron entre otras la aprobación del instrumento e instructivo de Seguimiento y Evaluación de los riesgos identificados.</p>	Gerencia de Planeación		

Estrategias, mecanismos, medidas etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		Ene.31	Abr.30	Agt.31	Dic.31		
Estrategias Antitrámites	1. Actualizar la página web y ordenar sus contenidos. 2. Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano.	<p>Se estableció en el Plan de Compras recursos para actualizar la página web y permitir que el acceso sea fácil y amigable para los ciudadanos que requieren el servicio.</p> <p>*Revisado el Mapa de Procesos de la Terminal de Transporte S.A., se pudo establecer que dentro de los procesos misionales se cuenta con un proceso denominado " Servicio al Ciudadano" en el cual se establecieron siete (7) procedimientos que apuntan al buen servicio; es de señalar que dentro de estos, existe el procedimiento de "Manejo de Peticiones, Quejas y Reclamos" en el cual se indica cómo se tramitan las PQRs por las diferentes canales de información, vía electrónica a través de twitter y correo y de manera presencial se diligencia el formato establecido que se facilitan en todos los puntos de información. De no ser satisfecha la petición existe un link en la página " Defensor del Ciudadano" que permite verificar en segunda instancia el trámite del requerimiento.</p>	<p>Se organizó y clasificó por temas la presentación de la página para comodidad y mayor comprensión de los usuarios; paralelamente se está realizando el diagnóstico de necesidades para modificar la página web y hacerla más amigable e interactiva; así mismo se está cumpliendo con las publicaciones que ordenan las normas vigente. Por otro lado el Departamento de Servicio al Ciudadano realizó encuestas a los usuarios, los cuales fueron tabuladas y producto de ello se tomaron acciones correctivas. Adicionalmente se auditó el proceso evidenciando cuadros comparativos que contribuyen a proponer acciones de mejora, así mismo se realizó recomendaciones en pro del mejoramiento del proceso.</p>	<p>1) La Terminal de Transporte S.A., pone a disposición de los usuarios y partes interesadas, los procesos de Servicio al Ciudadano y Transportador, que en procura de aumentar la satisfacción de los clientes han actualizado sus procedimientos y documentación conexas que incluye flujogramas y puntos de control. 2) Con el propósito de mejorar y facilitar el acceso de los ciudadanos a la página web, fortalecer la imagen corporativa se presentó a consideración del Comité de Contratación la necesidad de una nueva página.</p> <p>3) Con el ánimo de tecnificar los medios de comunicación se presentó ante el Comité de Contratación la propuesta de adquirir elementos necesarios para su desarrollo.</p>		Gerencia de Operaciones/ Jefe Dpto. de Servicio al Transportador.	

Estrategias, mecanismos, medidas etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		Ene.31	Abr.30	Agt.31	Dic.31		
Estrategia de Rendición de Cuentas	<p>1. Continuar con la publicación de los informes requeridos de acuerdo a la naturaleza de la empresa.</p> <p>2. Rediseñará el portal web para la presentación de la cuentas a fin de que sea un instrumento óptimo para la rendición de cuentas.</p>	<p>1) La empresa Terminal de Transporte S.A., cuenta con dos link en la página web, distribuidos de la siguiente manera: a) Sistemas y Transparencia en los que se encuentran planes de compras de los años 2010, 2011, 2012, 2013., contrataciones en curso. b) La Terminal en cifras el cual presenta al ciudadano los estados Financieros (Balance General, Estado de Actividad Económica, Social y Ambiental) Presupuesto 2013 y años anteriores.</p> <p>2) Con el fin de buscar la transparencia en la gestión y lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, se cuenta con presupuesto asignado para la modernización del portal web de la Terminal de Transporte para que se convierta en un mecanismo ágil y oportuno para el ciudadano.</p>	<p>El día 20 de marzo de los corrientes, se llevo a cabo la Asamblea General de Accionistas, en los cuales se rindió cuentas a los socios sobre la gestión realizada en la vigencia 2013, con la presentación de los principales logros y avances obtenidos, así mismo como toda Sociedad Anónima se eligió La Revisoria Fiscal. Por otra parte se reorganizó la página web de la Terminal de Transporte S.A., de tal forma que los usuarios pudieran acceder con facilidad a la para información. La Terminal de Transporte S.A., cumplió con el reporte de los informes como lo exige el Estatuto Anticorrupción.</p>	<p>1) Como se mencionó anteriormente la página web se encuentra en proceso de transformación para facilitar a la comunidad y a las partes interesadas la búsqueda de información de interés.</p> <p>2) En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 " Estatuto Anticorrupción", se han publicado en la página web de la Terminal de Transporte S.A., los procesos de Contratación en curso, informes que corresponde como son: Los Estados Financieros, el Plan de Contratación, así como las noticias y acontecimientos mas relevantes; por otra parte para mantener informados a los trabajadores de la Terminal se canaliza la información a través del termiflash</p>		Gerencia Activa y Fra./ Secretaría General	
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	<p>1. Estrategias de mejoramiento para los servicios con que cuenta en este momento la Terminal de Transporte S.A, y prestar nuevos servicios a los usuarios</p>	<p>1. Dentro de Plan de compras se asignaron recursos para mejorar la infraestructura física y tecnológica de la Terminal Salitre y Sur, a fin de prestar un mejor servicio. Por otra parte se continua con el proyecto Terminal Norte con el propósito de que los usuarios puedan acceder a puntos cercanos sin desplazarse al centro de la ciudad y que empresas transportadoras satisfagan las necesidades de servicio de los ciudadanos por el corredor Norte.</p>	<p>Se suscribieron seis contratos que permitieron mejorar los servicios que se prestan e igualmente modernizar los canales de comunicación entre la Terminal de Transporte S.A. y la Secretaria de Movilidad para la validación de las placas de los taxis para la seguridad de los usuarios. Se continua con las gestiones interinstitucionales que permitan la viabilidad de la Terminal Norte.</p>	<p>1) La Terminal de Transportes S.A., no solo actualizó los procedimientos que apuntan directamente al servicio de los ciudadanos sino que de igual forma, se trazó un plan de mantenimiento, que incluye obras en la zona operativa y adecuaciones para mejorar la infraestructura de la Terminal de Transporte S.A.</p> <p>2) Dada la magnitud de afluencia de público que transita por la Terminal, se suscribieron dos contratos para atender las posibles emergencias que puedan presentarse con Hospitales de las localidades de Bosa y Fontibón.</p>		Gerencia de Operaciones/ Jefe Dpto. de Servicio al Ciudadano.	

Estrategias, mecanismos, medidas etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		Ene.31	Abr.30	Agt.31	Dic.31		
Otras	1. Implementar el Sistema de Control Interno como mecanismo de control en la Gestión y que contribuya al mejoramiento de los procesos.	3. Como estrategia se implemento un sistema de control interno que conllevó a: 1. Desarrollar instrumentos de capacitación y sensibilización para la vigencia 2014. 2. Implementar los procesos y procedimientos a fin de establecer la directriz para las auditorias a desarrollar durante el año y de esta forma contribuir al mejoramiento de los procesos y fijación de responsabilidades.	Se aprobó en el Comité del Sistema Integrado de Gestión, el subsistema de Auditoria Interna, que una vez definidos los procesos y procedimientos de este, se realizaron las siguientes auditorias: Dpto. de Servicio al Transportador , Dpto. de Servicio al Ciudadano; Servicio al Transportador, Dpto. Talento Humano.	En el rol evaluador y de verificación, el Departamento de Auditoría Interna, realizó auditorías a los siguientes elementos: Financiero, Técnico, Sistemas, y al procesos de Calidad en la Gestión, para un total de (4) procesos con recomendaciones en pro de la mejora continua.		Departamento de Auditoría Interna	

Consolidación del Documento
Cargo: Profesional III
Nombre: Ruth Fabiola González O.
Firma: *Ruth Fabiola Gonzalez*

Seguimiento de la estrategia
Cargo: Jefe del Departamento de Auditoría Interna
Nombre: Mary Esperanza Amado Hernández.
Firma: *Mary Esperanza Amado H.*